



WEL UIT HET OOG, MAAR NIET UIT BEELD; HET NAZORGTRAJECT

In dit rapport is onderzoek gedaan naar de behoeften van (oud) cliënten van Arbeidsparticipatie en hoe deze behoeften een plaats kunnen krijgen in het nazorgtraject.

Daphne Roest

2124613

*Stichting Nieuwkomers en
Vluchtelingenwerk Brabant Centraal*

5 september 2016 – 20 januari 2017

*Praktijkbegeleider: Krista van der Heijden
& Maartje de Ridder*

Afstudeerbegeleider: Paul Hendriks



WEL UIT HET OOG, MAAR NIET UIT BEELD; HET NAZORGTRAJECT

DAPHNE ROEST

AFSTUDEERFASE HRM

Datum: 5 september 2016 – 20 januari 2017
Plaats: Tilburg
Studie: Fontys Hogescholen, Human Resource Management te Tilburg

Opdrachtgever: Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal
1e begeleider: Krista van der Heijden
2e begeleider: Maartje de Ridder

MANAGEMENT SUMMARY

Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal heeft de wens om cliënten die niet uit beeld zijn en het Arbeidsparticipatietraject hebben afgerond, mee te nemen in de mogelijke vacatures die specifiek voor deze doelgroep zijn opgesteld, zodat ze meer kans hebben op werk, dan bij reguliere vacatures. Ook is in het Service Level Agreement contractueel met de gemeente afgesproken dat de organisatie gedurende zes maanden nazorg moet bieden.

Op de afdeling Arbeidsparticipatie blijken de cliënten, na beëindiging van het Arbeidsparticipatietraject, nog wekelijks een oproep te doen bij de projectleider en arbeidscoaches. Het lijkt erop dat de cliënten nog onvoldoende zelfredzaam zijn om zaken zelf te regelen of niet zelfstandig genoeg zijn om beslissingen te “durven” nemen. Ze blijven in de praktijk langer met hulpvragen zitten, omdat ze de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen. Tevens ontbreekt het bij ze om een goed functionerend netwerk op te bouwen en dat belemmert ze in hun integratie en volwaardige deelname in de samenleving.

Om een volwaardige deelname te realiseren is het voor de organisatie van belang om te achterhalen waar het bij de cliënten stagneert om passende begeleiding te kunnen geven en vanuit die behoeften randvoorwaarden en kaders op te stellen. Hieruit is de volgende hoofdvraag opgesteld: *‘Welke behoeften aan nazorg hebben (oud) cliënten van de afdeling Arbeidsparticipatie en hoe kan daar aan worden vormgegeven door SNV BC?’*

Hierbij zijn de volgende deelvragen opgesteld:

- Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?
- Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?
- Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?
- Op welke manier kunnen de arbeidscoaches inspelen op die behoeften?

In dit onderzoek is voor een kwalitatieve methode gekozen, omdat de interesse ligt bij de betekenis en de waarde (lees: behoeften) die de cliënten geven met betrekking tot nazorg. Door middel van half-gestructureerde interviews zijn zeven cliënten en twee arbeidscoaches benaderd. Ook zijn de transcripten in een goed lopend verhaal getranscribeerd, omdat de cliënten over het algemeen nog moeite hebben met de uitspraak van de Nederlandse taal. De volgende topics zijn gebruikt: de Nederlandse taal, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, netwerken en begeleidingsvormen. Het theoretisch kader vormt de bron voor de interviewvragen en er zijn standaardvragenlijsten gebruikt door eerder onderzoekers. De toelichting hiervan is terug te vinden in hoofdstuk 4.

Op de vraag waar de behoeften van (oud) cliënten liggen met betrekking tot nazorg is voornamelijk de Nederlandse taal, omdat de cliënten hebben aangegeven de taal moeilijk vinden om te praten, te schrijven en bang te zijn om iets verkeerd te zeggen. De Nederlandse taal is voor de cliënten moeilijk omdat de klanken anders zijn. Het is voor hun een kwestie van oefenen, oefenen, oefenen en proberen om daar continue mee in aanraking te komen.

Daarnaast als de cliënten tegenslagen ervaren antwoorden ze hier niets mee te doen en door te gaan met waar ze mee bezig zijn. Er is gebleken dat dit verband houdt met inburgeren. Bij beide topics is de vraag naar een taalcoach hoog.

Als het gaat om de uitbreiding van een netwerk dan willen de cliënten graag in contact komen met mensen buiten de eigen omgeving, alleen hebben ze geen idee hoe ze dit aan moeten pakken. Het is van belang om te voorkomen dat de cliënten zich isoleren van de buitenwereld en gemotiveerd moeten worden om contacten te leggen.

Verder blijkt dat de arbeidscoaches het plan van aanpak als leidraad gebruiken, zonder echt een coachingsvorm toe te passen. Nu blijkt uit onderzoek dat de cliënten hier wel behoefte aan hebben en met name aan: het NLP model, het RET model en de GROW methodiek.

Tot slot waarderen de cliënten zichzelf met een 7. Ze zijn blij dat ze aan hun toekomst kunnen werken en trots zijn op het feit dat ze een extra taal leren. Hieruit is geconcludeerd dat ze geen laag zelfbeeld hebben.

VOORWOORD

Voor u ligt het onderzoeksrapport 'Wel uit het oog, maar niet uit beeld; het nazorgtraject'. Het verslag is ontstaan uit diverse gesprekken met de projectleider van Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal, Krista van der Heijden. Stichting Vluchtelingenwerk Nederland behartigt de belangen van vluchtelingen en nieuwkomers van binnenkomst tot en met de integratie in de samenleving. De participatiewet vormt het belangrijkste kader voor vluchtelingen rondom Arbeidsparticipatie. Een wet die sinds 1 januari 2015 is ingegaan.

Mijn projectleider Krista van der Heijden heeft de afdeling Arbeidsparticipatie, die toentertijd nog in de kinderschoenen stond, geheel zelfstandig opgericht. Een jaar later is de afdeling in een sneltreinvaart gegroeid en nog steeds zijn ze volop in ontwikkeling! Ik vind daarom dat ik je via deze weg nog extra in het zonnetje mag zetten. Je hebt laten zien dat je hart hebt voor de zaak, want je spant je in om ervoor te zorgen dat de afdeling blijft bestaan en geen vrijwilliger, stagiaire, medewerker of cliënt die iets tekort komt. Jij behartigt, net zoals de missie van SNV Brabant Centraal aangeeft, de belangen van de mens, op je eigen inspirerende manier. That's the fire in you!

Ik wil je ontzettend bedanken voor de begeleiding, het geven van nieuwe inzichten op persoonlijk en werkgerelateerd vlak, het vertrouwen in mij en de ondersteuning tijdens het proces van mijn onderzoek.

Dat geldt ook voor mijn werkbegeleider, Maartje de Ridder. Je was nog maar net werkzaam binnen de afdeling en je had meteen een klik met het team. Je bent een topvrouw, want ook jouw hulp was tijdens mijn onderzoek onmisbaar. Bovendien heb ik ontzettend veel met je kunnen lachen. Ik ga hier met mooie herinneringen op terugkijken.

Graag wil ik ook het team in het zonnetje zetten. Jullie waren ge – wel – dig! Ik heb veel van jullie mogen leren en samen hebben wij een hele fijne werksfeer gecreëerd, met soms ietwat teveel kletsmomenten. Iedereen bedankt voor een mooie en onvergetelijke stage.

Daarnaast wil ik Paul Hendriks en mijn studiegenoten bedanken voor de ondersteuning tijdens mijn onderzoek. Jullie hebben mijn vragen steeds met zorg behandeld, konden kritisch kijken naar mijn ideeën/visies en gaven input wanneer het nodig was. Bedankt voor de fijne begeleiding en ondersteuning gedurende mijn afstudeerperiode en het afgelopen vier jaar.

Tot slot wil ik de cliënten bedanken voor alle input, zonder jullie was dit onderzoek niet tot stand gekomen. Ik wens jullie heel veel succes met alles en blijf jezelf!

U als geïnteresseerde (c.q. beoordelaar), wens ik veel leesplezier toe.

Tilburg, 2017.

INHOUDSOPGAVE

Management summary.....	3
Voorwoord	5
H 1. Inleiding.....	8
H 1.1 Organisatieomschrijving.....	9
H 1.2 Achtergrond informatie.....	9
H 1. 3 Korte definitie van benamingen	10
H 1.4 Aanleiding onderzoek	11
H 1.5 Hoofd- en deelvragen	12
H 1.6 Leeswijzer	12
H 2. Theoretisch kader	13
H 3. Het conceptueel model	22
H 4. Methodische verantwoording.....	23
H 4.1 Type onderzoek	23
H 4.2 Procedure en respondenten	23
H 4.3 Meetinstrumenten	24
H 4.4 Verbinding tussen de methodische verantwoording en het theoretisch kader.....	24
H 4.5 Analyses.....	26
H 5. Resultaten.....	27
H 5.1 Resultaat “Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?”	27
H 5.2 Resultaat “Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?”	29
H 5.3 Resultaat “Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?”	30
H 6. Conclusie	32
H 6.1 Hoe zat het ook alweer? De hoofdvraag:	32
H 6.2 Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?	32
H 6.3 Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?	32
H 6.4 Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?.....	33
H 6.5 Op welke manier kunnen de arbeidscoaches inspelen op die behoeften?.....	34
H 6.6 Welke behoeften aan nazorg hebben de (oud) cliënten van de afdeling Arbeidsparticipatie en hoe kan daar aan worden vormgegeven door SNV BC?	35
H 6.7 Tot slot.....	35
H 7 Discussie.....	36
Literatuurlijst	38
Bijlagen	41

Bijlage 1 'De weg naar asiel'	41
Bijlage 2 'Het primaire proces van SNV BC'	42
Bijlage 3 'Overzicht taalniveaus'	43
Bijlage 4 'Planning interviews'	44
Bijlage 5 'Half-gestructureerde interviews met (oud) cliënten	45
Bijlage 6 'Interviewvragen arbeidscoaches'	47
Bijlage 7 'Transcripties cliënten'	48
Bijlage 8 'Transcripties Arbeidscoaches	70
Bijlage 9 Codeboek	72
Bijlage 10 'De dienstverlening van Arbeidsparticipatie van SNV BC'	76
Bijlage 11 'De dienstverlening van Arbeidsparticipatie SNV BC sinds januari 2017'	77

H 1. INLEIDING

“Het aantal vluchtelingen dat Syrië is ontvlucht naar een van haar buurlanden is nu meer dan 4 miljoen. Dit maakt van het conflict een van 's werelds grootste vluchtelingencrisis in bijna 25 jaar.” (UNHCR, z.d.)

Syrië is al ruim vijf jaar in de greep van het geweld tussen het regeringsleger en opstandelingen. De crisis bevindt zich in een zeer kritieke fase die steeds meer slachtoffers eist.

Er zijn verschillende strijdgroepen, waarvan de Islamitische Staat (IS) een van de bekendste is. Zij plegen massamoorden op andersgelovigen, maar veruit de meeste slachtoffers zijn soennitische burgers (stroming binnen de Islam) die bestookt worden met de Syrische regeringslegers van President Basah Al-Assad. Voor hen genoeg redenen om te vertrekken uit Syrië (Heck & Leijendekker, 2015).

Dit is de voornaamste reden waarom Europa getuige is geweest van de enorme vluchtelingenstroom. In september 2016 kwamen gemiddeld 700 vluchtelingen per dag Nederland binnen (ANP, 2015). Nederland kon op een gegeven moment de stroom niet meer aan en werd de druk voor noodopvang groot. Er werd een oproep gedaan voor meer vrijwilligers om te ondersteunen in allerlei taken in verschillende opvangcentra. Tot ergernissen van sommige Nederlandse burgers, terwijl anderen juist een steentje bij wilden dragen.

Van de Syrische vluchtelingen die in Nederland asiel hebben aangevraagd zijn zo'n 18,7 duizend vluchteling (43%) en bijna twee derde daarvan zijn nareizigers. Denk aan moeders, vaders, broers, zussen en/of kinderen. Ondanks dat de grootste groep vluchtelingen uit Syrië afkomstig is, is ook een groot deel, namelijk 4,9 duizend staatloos ofwel Palestijnen uit Syrië. Deze mensen hebben nooit een nationaliteit verworven in de landen waar ze verbleven, inclusief geboorteland. Of ze hebben eerder een nationaliteit gehad en dat het op een later moment werd afgenomen (Stockmans, 2011). Verder is Eritrea een ander belangrijk herkomstland. Van deze bevolkingsgroep hebben 7,4 duizend een eerste asiel aanvraag ingediend (CBS, 2016).

Van de vier miljoen Syrische vluchtelingen verblijven nog 1,805,255 mensen in Turkije, 249,726 in Irak, 629,128 in Jordanië, 123,375 in Egypte, 1,172,753 in Libanon en 24,055 elders in Noord-Afrika (UNHCR, z.d.). De verwachting is dat er meer vluchtelingen vanuit Turkije via de zee gaan vluchten, omdat ze daar geen status kunnen krijgen en dus ook geen toekomst op kunnen bouwen. Turkije kent namelijk geen echte asielpcedure en ziet vluchtelingen uit het Midden-Oosten of Afrika niet als vluchteling (The Post, 2015).



H 1.1 Organisatieomschrijving

De toename vluchtelingen is merkbaar bij Vluchtelingenwerk Nederland, want in Nederland is sinds 2015 43,1 duizend asielzoekers geregistreerd en in 2014 was dit 21,8 duizend. Dat is een stijging van 50% (CBS, 2016). Vluchtelingenwerk Nederland heeft de missie om de belangen van al deze vluchtelingen en asielzoekers te behartigen vanaf het moment van binnenkomst tot en met de integratie in de Nederlandse samenleving. Ze krijgen



ondersteuning in bijvoorbeeld het wegwijs maken in de samenleving door de zelfredzaamheid te vergroten en ze te helpen bij het opbouwen van een sociaal netwerk door verschillende activiteiten te organiseren. Ze krijgen hulp bij de Nederlandse taal, ze krijgen begeleiding op het gebied van financiering, huisvesting en gezondheidszorg en ondersteuning bij gezinshereniging. VluchtelingenWerk is gevestigd in 12 regio's.

Een van de aangesloten stichtingen is Stichting Vluchtelingenwerk en Nieuwkomers Brabant Centraal. Zij zetten, met ruim 350 vrijwilligers, stagiaires en ongeveer 80 betaalde

medewerkers, zich in voor vluchtelingen en asielzoekers die in de regio wonen (VluchtelingenWerk, z.d.) Dit onderzoek is toegespitst op Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal, waaronder de locaties Tilburg, Breda en Eindhoven vallen. Op de kaart van Nederland (links) is de rode regio, de regio van Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk Brabant Centraal (hierna: SNV BC).

H 1.2 Achtergrond informatie

Als vluchtelingen naar Nederland komen moeten ze zich eerst melden bij één van de aanmeldcentra in Nederland. In Nederland heb je drie aanmeldcentra: Ter Apel, Den Bosch en Zevenaar. Op Schiphol is een speciaal aanmeldcentrum voor asielzoekers die per vliegtuig naar Nederland komen. Als ze eenmaal zijn aangemeld mogen ze de eerste zes dagen rusten en voorbereiden op de asielprocedure. Tijdens die zes dagen krijgen ze voorlichting van Stichting Vluchtelingenwerk en worden ze door vrijwilligers ondersteund in alle stadia van de procedure. Daarnaast krijgen ze medisch advies en ze spreken ze met een advocaat, voordat ze in de algemene asielprocedure van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND) terechtkomen (Vluchtelingenwerk, z.d.).

De algemene asielprocedure duurt ongeveer acht dagen. Hier wordt achterhaald wat de identiteit, nationaliteit en de reisroute van de asielzoeker is. Dit noemen ze het eerste gehoor. De volgende dag heeft de asielzoeker een tweede gesprek met de IND over de redenen van de asielaanvraag, oftewel het nader gehoor. Na de vierde dag bekijkt de IND of de asielzoeker in een vervolprocedure komt of een tijdelijke verblijfsvergunning kan aanvragen. Zodra de asielzoeker een verblijfsvergunning heeft ontvangen, gaan ze verhuizen vanuit het asielzoekerscentrum naar een eigen woonruimte in een gemeente. De gemeente bepaalt dit samen met het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) op basis van een informatieprofiel (COA, z.d.). Ter illustratie is de asielprocedure door Kolle (2015) weergegeven in bijlage 1.

Naast huisvesting, biedt SNV BC hulp bij gezinshereniging. Vluchtelingen die door de reis gescheiden zijn van hun gezin hebben hier recht op. Alleen krijgen ze geen advocaat toegewezen in een proces wat jaren kan duren, daarom staan vrijwilligers van SNV BC gedurende het traject voor ze klaar.

Na het asielprocedure krijgt de asielzoeker een huis aangeboden en start hij met Vestiging & Oriëntatie. Dit is een traject met een doorlooptijd van 3 maanden, waarin zaken rondom huisvesting wordt geregeld, en kan worden gestart met voorinburgering en aandacht

wordt besteedt aan de participatieverklaring middels workshops. SNV BC zet in de brede intake een nulmeting in. Hier wordt getoetst wat de leerbaarheid is en wordt er gekeken naar de (beroeps)competenties en kwaliteiten. Het doel is om te komen tot een persoonlijk Plan van Aanpak, waarin wordt beschreven hoe de asielzoeker gaat participeren in Nederland en welke stappen genomen moeten worden. Op basis van dit plan wordt er gekeken op welke manier het vervolgtraject het beste voor de statushouder ingezet kan worden. Bij vluchtelingenwerk wordt er gekeken naar drie modules (SLA, z.d.):

- Maatschappelijke begeleiding
- Inburgering
- Toeleiding naar Arbeid

Binnen de fase van Taal & Participatie vallen de drie hierboven genoemde modules. In het Standaardtraject Maatschappelijke begeleiding (MB) wordt aandacht besteed aan een stap te maken naar zelfredzaamheid. Bij meervoudige problematiek kan een verlengingstraject worden ingezet met als doel om de statushouder warm over te dragen naar de reguliere instellingen binnen de eigen gemeente. Dit traject duurt ongeveer 3 maanden en wordt alleen, indien noodzakelijk, met goedkeuring van de gemeente ingezet. Daarnaast biedt SNV BC vluchtelingen (en andere migranten) inburgeringscursussen aan op diverse niveaus, van alfabetisering tot en met Staatsexamen NT2 B2. Professionele en vrijwillige taalcoaches ondersteunen de statushouder bij het leren van de Nederlandse taal. In het stroomschema van bijlage 2 wordt het primaire proces van SNV BC weergegeven.

H 1. 3 Korte definitie van benamingen

VLUCHTELINGEN

“Een vluchteling is iemand die zijn woongebied is ontvlucht omwille van vrees, geweld of zijn leven” (NRC, 2001).

ASIELZOEKERS

“Een asielzoeker is iemand die zijn land is ontvlucht en asiel aanvraagt in een ander land. Dat wil zeggen het recht om erkend te worden inclusief de wettelijke bescherming en materiele hulp die de staat met zich meebrengt” (NRC, 2001).

STATUSHOUDER

“Een statushouder is een asielzoeker met een voorlopige of voorwaardelijke verblijfsvergunning. Statushouders worden ook wel vergunninghouders of verblijfsgerechtigden genoemd. Nadat hun een vergunning is verleend hebben ze daarmee ook recht op een woonruimte (dikke van Dale, 2012)

H 1.4 Aanleiding onderzoek

De afdeling **Arbeidsparticipatie van SNV BC Tilburg**, waar dit onderzoek op is gericht, is ruim anderhalf jaar geleden door Krista van der Heijden, projectleider Arbeidsparticipatie van SNV BC, opgezet. De vluchtelingen die zich aan het eind van 2015 en begin 2016 hebben aangemeld, of via de afdeling maatschappelijke begeleiding zijn aangemeld, zijn in land van herkomst middelbaar of lager opgeleid. Zij kunnen door middel van workshops en individuele begeleiding van een arbeidscoach worden bemiddeld naar arbeid.

Dit Arbeidsparticipatietraject is te zien als een voorschakeltraject vóórafgaand aan de reguliere re-integratietrajecten die door gemeenten worden aangeboden. Bij de reguliere trajecten krijgt de vluchteling (hierna: cliënt) begeleiding bij het zoeken naar werk om uit de bijstandsuitkering te komen. Dit kan in de vorm zijn van een sollicitatiecursus, vrijwilligerswerk of tijdelijk werk bij een re-integratiebedrijf.

Voorafgaand aan de reguliere re-integratietrajecten doorlopen de cliënten bij Arbeidsparticipatie het gehele traject. Dit traject is na anderhalf jaar afgerond indien de cliënt eerder betaald werk heeft gevonden. Ze zouden dan voldoende uitgerust moeten zijn om zelf te gaan solliciteren of om te gaan solliciteren met behulp van de reguliere trajecten.

De verwachting is dat er aan het eind van 2016 en begin 2017 een nieuwe groep van ongeveer 30 cliënten bij Arbeidsparticipatie gaat uitstromen. In een overeenkomst met de gemeenten in de regio, genaamd Service Level Agreement (hierna: SLA) staat aangegeven dat de cliënten na afronding van het Arbeidsparticipatietraject nog zes maanden nazorg krijgen. De organisatie heeft echter nog geen kaders en randvoorwaarden opgesteld om de toestroom in de toekomst op te vangen. De afdeling wil zich daarop voorbereiden, zodat ze in de toekomst gericht kunnen coachen in het nazorgtraject.

De toename is merkbaar binnen de afdeling. Van de 20 cliënten die dit jaar het traject hebben gevolgd zijn er nu acht uitgestroomd. Uit gesprekken met de projectleider van SNV BC blijken de plaatsingen van de cliënten begeleiding nodig te hebben. De cliënten gaan niet zelfstandig aan het werk tijdens of ná het Arbeidsparticipatietraject en vallen terug in de bijstand. Wekelijks ontvangt de projectleider telefoon van een oud-client over praktische zaken. Denk bijvoorbeeld aan:

- Het laten controleren van de CV;
- Advies krijgen over een te volgen opleiding en hoe dit samenhangt met DUO;
- Het laten lezen van zakelijke brieven die ze niet begrijpen;
- Hoe ze kinderopvang moeten regelen of;
- Het nakijken van arbeidscontracten.

Het probleem is dat de cliënten, na beëindiging van het Arbeidsparticipatietraject, nog terug komen naar de afdeling. Het lijkt erop dat de cliënten nog onvoldoende zelfredzaam zijn om zaken zelf te regelen of niet zelfstandig genoeg zijn om beslissingen te “durven” nemen. In de praktijk blijven ze langer met hulpvragen zitten, omdat ze de Nederlandse taal nog onvoldoende beheersen. Ook na telefonische gesprekken met oud-clienten is gebleken dat het bij ze ontbreekt om een goed functionerend netwerk op te bouwen tijdens of na het traject. Ze weten simpelweg niet hoe ze dat moeten doen en dat belemmert ze in de integratie en volwaardige deelname in de samenleving. Een reden om het voorgaande verder te onderzoeken.



H 1.5 Hoofd- en deelvragen

Uit het voorgaande is in overleg met de projectleider de volgende **praktijkvraag** omschreven: *“Hoe kan een nazorgtraject bij SNV Brabant Centraal worden vormgegeven?”*

Het doel van de organisatie is om de cliënten die niet uit beeld zijn en het Arbeidsparticipatietraject hebben afgerond, mee te nemen in de mogelijke vacatures die specifiek voor deze doelgroep zijn opgesteld. Hierdoor hebben ze meer kans op werk, dan bij reguliere vacatures. Tevens is het de wens om de projectleider en arbeidscoaches te ontlasten die ondertussen al nieuwe cliënten aan het begeleiden zijn. Maar in het bijzonder is het om duidelijkheid en draagvlak te creëren voor de cliënten, gemeenten en eventuele andere opdrachtgevers.

Uit het praktijkdoel en het vooronderzoek is de volgende **hoofdvraag** ontstaan: *“Welke behoeften aan nazorg hebben de (oud) cliënten van de afdeling Arbeidsparticipatie en hoe kan daar aan worden vormgegeven door SNV BC?”*

Het doel van het onderzoek is om inzicht te verschaffen in wat de behoeften zijn van de (oud) cliënten en hoe deze vorm kunnen krijgen in het nazorgtraject. Hierbij zijn de volgende deelvragen opgesteld:

1. Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?
2. Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?
3. Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?
4. Op welke manier kunnen de arbeidscoaches inspelen op die behoeften?

De bovenstaande deelvragen zijn voortgekomen uit gesprekken met de projectleider van SNV BC, K. van der Heijden en uit het SLA waarin contractueel met de gemeente is afgesproken dat de organisatie gedurende zes maanden nazorg moet bieden.

De wens vanuit de organisatie is om de cliënten gedurende het nazorgtraject zorgvuldiger te ondersteunen. Om dat te realiseren is het voor de organisatie van belang om te achterhalen waar het bij de cliënten stagneert om passende begeleiding te kunnen geven en vanuit die behoefte randvoorwaarden en kaders op te stellen. Verder is ervoor gekozen deelvraag 1 in hoofdstuk 5 in het onderzoek terug te laten komen, omdat het niet opportuun is om dit in het theoretisch kader te belichten.

H 1.6 Leeswijzer

In de onderstaande leeswijzer staat hoe het onderzoeksrapport gelezen kan worden:

Hoofdstuk 1 geeft de in- en aanleiding van het onderzoek weer. Hierin is het maatschappelijk problematiek, de organisatieomschrijving, achtergrondinformatie, de doelstelling van het onderzoek en de hoofd- en deelvragen te lezen.

Hoofdstuk 2 geeft de theoretische informatie weer dat betrekking heeft op het onderzoek. De verdieping gaat onder andere over behoeften, zelfredzaamheid, zelfstandigheid, het (sociaal) netwerk, begeleidingsvormen, de Nederlandse taal en nazorg.

Vervolgens wordt in **hoofdstuk 3** op basis van de literatuur een schematische weergave van het conceptueel model weergegeven van hetgeen wat is onderzocht, met daarbij een korte toelichting.

In **hoofdstuk 4** wordt de methodische verantwoording omschreven van hoe het praktijkonderzoek is uitgevoerd. De beschrijving van de methodische verantwoording is onderverdeeld in de volgende paragrafen: type onderzoek, procedure en respondenten, meetinstrumenten en de analyse.

De resultaten van het onderzoek worden in **hoofdstuk 5** behandeld, waarna in **hoofdstuk 6** een conclusie wordt beschreven aan de hand van de deelvragen en de resultaten.

Tot slot wordt in **hoofdstuk 7**, discussie, ingegaan op de beperkingen van het onderzoek.

In de **literatuurlijst** kan worden gelezen welke bronnen gedurende het praktijkonderzoek zijn geraadpleegd.

H 2. THEORETISCH KADER

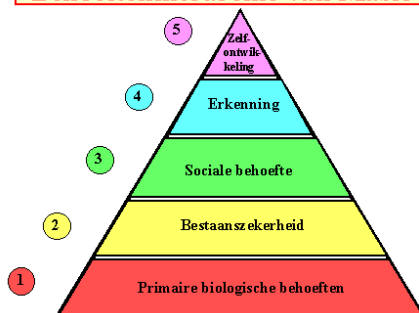
In dit hoofdstuk staat een uitgebreide beschrijving van relevante literatuur met betrekking tot het onderwerp en de te onderzoeken doelgroep. De theorie is samengesteld aan de hand van het probleem en de opgestelde deelvragen. Uiteindelijk vormt de theorie een schematische weergave dat te zien is een hoofdstuk 3.

In het eerste gedeelte van het theoretisch kader wordt ingegaan op de behoeften van de mens aan de hand van de behoeftenpiramide van Maslow en de behoeftenpiramide van Pinto. Daarna worden de begrippen zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, de Nederlandse taal, netwerken, coach- en begeleidingsvormen en het begrip nazorg toegelicht.

BEHOEFTE

In paragraaf 1.4 staat omschreven dat de organisatie geen kaders en randvoorwaarden kan opstellen als ze niet weten waar de behoeften van de cliënten liggen. Om te weten wat nu behoeften zijn definieert Stevens (z.d.) het volgende: *“Bewust worden van wat ontbreekt of een verlangen naar”*. Een behoefte is datgene waar je ‘feitelijk’ niet zonder kunt. Mensen willen hun behoeften vervullen en dat is ook het enige wat ze in beweging zet, vandaar dat het woord motivatie is ontstaan. De motivatie om iets te doen volgen elkaar op volgens Maslow (Marylin, 2014). Er moeten namelijk eerst een aantal behoeften worden vervuld voordat er een motivatie is voor hogere behoeften. Maslow zegt dat de natuur van ieder mens er op uit is de mogelijkheden en talenten tot ontplooiing te brengen. Dat geldt zowel op sociaal gebied (vriendschap met vrienden en vriendinnen) als op maatschappelijk gebied (opleiding, baan, enz.) Er zijn echter volgens Maslow veel belemmeringen die ons ervan afhouden werkelijk uit onszelf te halen wat er in zit. Als we die belemmeringen weg zouden kunnen nemen, dan zouden er oneindig veel meer mogelijkheden kunnen worden gerealiseerd dan we nu doen. Maar welke belemmeringen dat dan zijn, is het van belang om te weten door welke drijfveren een mens in zijn leven wordt aangedreven.

Behoeftenhiërarchie van Maslow



Maslow onderscheidt de volgende vijf behoefteniveaus in menselijk gedrag:

1. De primaire behoeften: de behoefte hebben aan eten, drinken, zuurstof, kleding, onderdak enz. Dit zijn de fysiologische behoeften die primair zijn en gelijk staat aan overleving.
2. De veiligheidsbehoeften: de behoefte aan bestaanszekerheid. Een mens heeft niet alleen eten, drinken of zuurstof nodig, maar ook warmte, liefde, een vast ritme, regelmaat, orde, stabiliteit en rust. Door onverwachte, onvoorspelbare gebeurtenissen, of door inconsequent gedrag kunnen mensen van slag raken en worden ze angstig. Door vertrouwen te hebben in jezelf, de mensen om je heen etc. kan van belang zijn om daar eerst aan te werken, voordat je verder gaat. Als er een tekort blijft in het basisvertrouwen dan kan het gedurende je leven belemmerd werken.
3. De sociale behoeften: de behoefte aan liefde, en de behoefte om ergens bij te horen. Hieronder kan worden verstaan: erg goed begrepen en geheel aanvaard worden. De plaats in een groep leeftijdsgenoten kan bijvoorbeeld een uitgaansclub bieden. Een min of meer veilige oefenplaats voor het ontwikkelen van sociaal gedrag in een gemeenschap. Dit kan namelijk ook een goed gevoel teruggeven.
4. De behoefte aan erkenning en waardering:
 - Zelfwaardering: een verlangen naar zelfvertrouwen vanwege waardering voor jezelf, succes, zelfwaardering voor wie je bent; dit houdt ook in: verlangen naar vrijheid, onafhankelijkheid, verlangen je eigen 'ik' te zijn en zelfwaardering voor wat er in dit opzicht al is bereikt.

- Waardering door anderen: respect, aanvaarding, erkenning als persoon, erkenning op grond van kwaliteiten, verwerven van een bepaalde status, een 'eigen plaats' in de groep op grond van je 'jou-zijn' en op grond van wie je bent. Waardering voor jezelf is de basis voor het kunnen geven van waardering aan anderen.

5. De behoefte aan zelfverwezenlijking: Dit is het verlangen om meer en meer te worden wie je in aanleg al bent. Als aan alle vorige niveaus is voldaan kan er pas echt toegekomen worden aan de volledige ontplooiing van onszelf. Er zijn dan geen angsten meer die ons belemmeren.

“Maar wil je als professional op individueel niveau effectief zijn in een diverse samenleving, dan moet je bewust zijn dat culturele aspecten een rol kunnen spelen”, zegt Lies in haar blog 'Lies' Logica (2012). Pinto presenteert namelijk een niet-Westerse behoeftenpiramide naast de beroemde van Maslow. Met 'eer' als top in plaats van het individualistisch 'zelfverwezenlijking'. Dit is interessant omdat het voor de arbeidscoaches aanknopingspunten biedt voor het aanspreken van de drijfveren. Meestal zijn deze waarden niet te veranderen, althans niet op korte termijn, *“deze verschillen moeten we leren accepteren”*, is het standpunt van Pinto. Ondanks de behoeften die Maslow benoemt, is de scheiding in de vijf niveaus volgens Schreuder Peters en Boomkamp (2009) niet aan te houden. Het beste is om een tweedeling (niveau 1-2 versus 3-4-5) of een driedeling (1-2, 3, 4-5) te maken, omdat die betere resultaten geven.



De situatie waarin een cliënt verkeerd is van groot belang. Beiden piramides kunnen van elkaar leren als ze kijken naar wie of wat iemand beweegt (extrinsieke en intrinsieke motivatie). Hierdoor kan er een betere voorstelling worden gemaakt van de behoeften als de cliënten individueel door een arbeidscoach worden begeleid.

ZELFREDZAAMHEID

In paragraaf 1.3 is naar voren gekomen dat cliënten nog terugvallen op de afdeling Arbeidsparticipatie, omdat ze waarschijnlijk nog onvoldoende zelfredzaam zijn om zaken te regelen. Zelfredzaamheid heeft volgens Jansen (2013, p. 4) onder andere de volgende betekenissen: *“Het vermogen om normale activiteiten van het dagelijks leven zelfstandig te kunnen doen, en allerlei problemen zelf te kunnen oppakken, zonder professionele hulp/dienstverlening”* en *“Het vermogen om het leven in te richten zonder hulp van anderen”*. Volgens Jansen gaat het erom dat mensen zichzelf kunnen redden. Of het nu gaat om praktische zaken of zelfregie. Het vermogen gaat ook om dat mensen zich kunnen redden met behulp van hun omgeving. Denk aan: vrienden, burens, familie en vrijwilligers. Het betekent niet dat mensen aan hun lot moeten worden overgelaten, maar er moet wel een besef zijn dat hulp/dienstverlening niet is om bijvoorbeeld sociale activiteiten op te lossen. Bij zelfredzaamheid kan het volgens Jansen om de volgende levensterreinen gaan:

- (sociaal) netwerk
- Dagbesteding (vrije tijd, zinvolle activiteiten)

Er kan worden uitgegaan van verschillende uitgangspunten als het gaat om zelfregie, daar zelfregie een belangrijk onderdeel is van zelfredzaamheid (zeggenschap over je eigen leven en ondersteuning). Ook hier benoemt Jansen een aantal uitgangspunten:

- Wat kan de cliënt wel, waar ligt zijn kracht? (uitgaan van het positieve)
- De cliënt versterken op het gebied van de eigen drijfveren en situatie: op welke gebieden, in dit geval met betrekking tot werk, gaat het goed, waar gaat het niet zo goed, wat wil ik nog of weer graag kunnen doen, waar ligt mijn motivatie?
- De eigenschap en de zeggenschap over ondersteuning en hulp zoveel mogelijk bij de cliënt laten/leggen: wat willen ze met hun leven, waar willen ze aan werken, welke hulp hebben ze daarbij nodig en hoe willen ze dat die hulp eruit ziet?
- Het versterken en inschakelen van informele/(sociale)netwerken.

Dit vraagt ook competenties van de professional ofwel arbeidscoach.

Het versterken van de zelfregie vraagt om:

- Coaching;
- Doorvragen/vraag achter de vraag achterhalen;
- Kunnen en durven loslaten.



Een gesprek over zelfredzaamheid kan bijvoorbeeld een vervolgesprek zijn op een intakegesprek. Het behoud of het versterken van zelfredzaamheid mag een uitgangspunt zijn in een zorgplan. Het betekent gepaste zorg bieden. Je werkt ergens naartoe met een cliënt en stelt doelen op en bespreekt wat daarvoor nodig is om die doelen te bereiken. Wie doet wat? In de praktijk is gebleken dat het opstellen van concrete en overzichtelijke doelen haalbaar zijn. Het realiseren van kleine doelen kunnen een groot effect hebben op het zelfvertrouwen van de cliënt. Denk aan het hebben van een sociaal leven: meer contacten krijgen, iets zinvols doen. Het heeft dus ook een groot effect op het psychisch functioneren, want daardoor krijgen mensen of in dit geval de cliënten meer zelfvertrouwen en/of ze krijgen meer structuur en kunnen zelfstandig dingen gaan doen.

ZELFVERTROUWEN



Net als Jansen ziet Suykerbuyk (2015) zelfvertrouwen meer in de zin dat je vertrouwen hebt in jezelf en dat je jezelf de moeite waard vindt. Zij zegt dat het van belang is om een realistische kijk te hebben op je eigen leven/mogelijkheden en dat je jezelf niet moet onderschatten. Een gebrek aan zelfvertrouwen ontstaat meestal aan een combinatie van verschillende factoren: de opvoeding, de sociale omgeving, het uiterlijk, stressvolle gebeurtenissen, de intelligentie en maatschappelijke status. Factoren zoals stemmingen en sociaal gedrag kunnen samenhangen met veranderingen in het

zelfvertrouwen.

Suykerbuyk zegt dat de factor sociale omgeving veel invloed kan uitoefenen op het zelfvertrouwen van de mens, omdat mensen vaak denken of gedragen naar hoe andere mensen dat van hen verwachten. Om onplezierige confrontaties te ontwijken spelen ze het vaak op 'safe'. Hiermee kan gezegd worden dat het gedrag door anderen bepaald worden. Verklaringen die anderen geven zijn gedachten als 'ik kan het niet' of 'dat durf ik niet'. *Dit gedrag is ook opvallend bij de cliënten die wekelijks contact opnemen met de projectleider van SNV BC. De Nederlandse taal is of wordt een tweede taal en zaken zoals het 'ontcijferen' van een zakelijke brief wordt dan te moeilijk. Dan zeggen ze op hun plaats dat ze het niet kunnen.* Suykerbuyk zegt dat ze hierdoor zichzelf en hun eigenheid verliezen waardoor hun zelfvertrouwen verminderd. Bovendien worden de cliënten abrupt uit hun veilige omgeving getrokken en worden ze geacht een nieuw bestaan op te bouwen in Nederland. Het kan zijn dat ze een bepaalde mening over zichzelf gaan krijgen die gevormd wordt door de meningen uit de nieuwe Nederlandse omgeving of denkt wat anderen van hem denken. Om de cliënten aan te moedigen bij een stabielere loopbaan kunnen de arbeidscoaches bij de begeleiding de cliënten positieve waardering geven. Bijvoorbeeld als ze zelf actief stappen hebben gezet richting instanties, maar dat ze vooral niet te veel ontmoedigd moeten raken bij tegenslag (SLA, z.d). Als deze waardering voor een lange tijd uitblijft, dan kan dit het zelfvertrouwen volgens Suykerbuyk van een persoon drastisch

aantasten. De hoeveelheid betekenisvolle levenservaringen kunnen ook bijdragen aan het zelfvertrouwen van een persoon. Stressvolle situaties, zoals het abrupt moeten vluchten uit je land van herkomst, kunnen van grote invloed zijn om een laag zelfbeeld te ontwikkelen. Naast de betekenisvolle levenservaringen kunnen ook intelligentie en maatschappelijke status ook het zelfvertrouwen beïnvloeden. Cliënten die bijvoorbeeld laag zijn opgeleid kunnen het gevoel hebben dat ze dom zijn, er niet bij horen en/of niets voorstellen. Het is voor de arbeidscoaches van belang om ook hier op te letten, alleen geldt dit niet alleen voor de laagopgeleiden maar de hoogopgeleiden tegen hetzelfde probleem aanlopen aangezien de hoogopgeleiden de Nederlandse taal als grootste struikelblok zien. Suykerbuyk gebruikt in haar onderzoek het Rosenberg Self Esteem Scale. Een zelfwaarderingsschaal met vragen die tot doel hebben om de algemene affectieve evaluatie van zichzelf te meten (Everaert, Koster, Schacht & Raedt, 2010). Deze vragen kunnen van toepassing zijn om het zelfbeeld/zelfvertrouwen van de cliënten van SNV BC in kaart te brengen.

Naast Suykerbuyk zegt Mike (2007) op zijn beurt dat onzekerheid je ervan weerhoudt om risico's te nemen. Het is een emotie die je ervan weerhoudt om situaties op te zoeken waarin je contact hebt met mensen. Mike geeft aan dat er twee factoren van invloed kunnen zijn op onzekerheid. Een eerste mogelijkheid kan zijn dat je onzeker bent over je uiterlijk of je klunzigheid of dat je niet snel genoeg de juiste woorden kunt vinden. Een tweede mogelijkheid kan zijn dat je bang bent voor negatieve consequenties die een bepaalde gebeurtenis hebben. Bijvoorbeeld op het punt staan een beslissing te nemen en de mogelijke gevolgen er niet goed van in kunnen zien.

Tevens zegt Mike dat een mens twee belangrijke behoeften heeft: een gevoel hebben dat je een connectie hebt met mensen en waardering krijgen van anderen. Als je situaties uit de weg gaat omdat je bang bent van wat anderen over je denken, werk je jezelf tegen. Hierdoor geef je jezelf minder mogelijkheden om waardering te krijgen, maar ook het gevoel dat je een connectie hebt met iemand ook niet.

Volgens de theorie van McClelland schrijft Van Vliet (2015) dat mensen kuddedieren zijn en ergens bij willen horen. Wanneer de behoefte naar een aansluiting van een groep hoog is, wil iemand aardig gevonden worden en zal hij zich aanpassen naar het gedrag en de wensen van de groep. Mike zegt: *“Als ze juist enge situaties opzoeken, kunnen ze merken dat ze daar ontzettend veel aan kunnen hebben. Hoe vaker je jezelf hebt laten zien in enge situaties en je daarin staande hebt gehouden, des te sneller je zelfvertrouwen groeit”*. Een leven vol zelfvertrouwen heeft voornamelijk te maken met hoe je jezelf presenteert en dat heb je zelf in de hand. Als je een doel opstelt om serieus aan je manier van presenteren te werken, dan kun je daar veel voor terug krijgen. Bijvoorbeeld meer aandacht, meer feedback, meer draagvlak en steun van anderen. Naast presenteren zijn er volgens Mike nog twee andere cognitieve factoren van invloed op het zelfvertrouwen. Cognitief heeft te maken met wat je denkt en hoe je denkt. In totaal zijn er vier manieren om je zelfvertrouwen een boost te geven: Mike noemt het ‘de Vier voor Vertrouwen’:

- Verander je houding: Je houding en de fysieke toestand van je lichaam bepaalt jouw visitekaartje voor anderen;
- Verbeter je stemgebruik: Het is een klein detail, maar je stem heeft een geweldige invloed op je uitstraling en presentatie naar anderen. Denk aan een diepe ademhaling, articulatie en glimlach;
- Bepalen van je doelen: Je doelen bepalen is het meest effectieve methode om je motivatie en zelfvertrouwen te verhogen. De doelen bepalen waar je naartoe wilt in het leven. Doelen kun je ook ontleden in kleinere, meetbare tussendoelen, want als je deze haalt, kun je weer nieuwe doelen verwoorden en als je die weer haalt krijgt je zelfvertrouwen weer een enorme boost. Als je steeds kleine tussendoelen voltooid geloof je in jezelf om hogere, moeilijke doelen te bereiken. Naarmate je jezelf op deze manier ontwikkeld, groeit je zelfvertrouwen mee.
- Zorg voor een goede voorbereiding: Ga situaties niet uit de weg omdat je onzeker bent, maar bereid je erop voor. Dit kan bijvoorbeeld bereikt worden door visualisaties.

Door jezelf in te beelden kun je alvast 'oefenen' hoe je op bepaalde situaties wilt reageren.

Suykerbuyk en Mike vullen elkaar aan wat betreft zelfvertrouwen. Suykerbuyk kijkt naar het ontstaan van onzekerheid, zoals opvoeding, sociale omgeving etc. en Mike bekijkt het weer vanuit een ander invalshoek. Hij vertelt hoe je het praktisch en simpel in een aantal stappen kunt aanpakken. Beide zijn ze het eens dat mensen positieve waardering nodig hebben om het zelfvertrouwen te laten groeien. Dit is een belangrijk aspect om mee te nemen in het onderzoek.

DE NEDERLANDSE TAAL

Ook de Nederlandse taal is een belangrijk aspect om mee te nemen in het onderzoek. In paragraaf 1.3 is aangegeven dat de cliënten langer met hulpvragen blijven zitten, omdat ze de Nederlandse taal nog niet goed beheersen. Dat geldt niet alleen in verbale communicatie, maar ook bij praktische zaken. In Nederland is het verplicht om de Nederlandse taal te leren spreken en de Nederlandse samenleving te leren kennen als je als vluchteling in Nederland komt wonen. Dit noemt de Rijksoverheid (z.d.) ook wel inburgeringsplichtig. Alles begint met taal of het nu gaat om het uitbreiden van een netwerk, het volgen van een studie of het vinden van een baan: het kan pas als je de Nederlandse taal spreekt én begrijpt.

Inburgeraars kunnen op een school een inburgeringscursus doen, daar leren ze niet alleen de Nederlandse taal maar leren ook over het wonen en werken in Nederland. Naar school gaan is volgens DUO (z.d.) beter dan zelf te leren, omdat de kans van slagen veel groter is. DUO heeft een lijst met scholen waar inburgeraars zich kunnen aanmelden en ook een lening voor kunnen krijgen, anders vervalt de lening. Bovendien krijgen inburgeraars drie jaar de tijd om in te burgeren, anders krijgen ze een boete. De boete valt overigens lager uit als ze een cursus doen op een goedgekeurde school. Analfabeten, mensen die niet kunnen lezen of schrijven, kunnen maximaal twee jaar langer de tijd krijgen om in te burgeren.

Inburgeren kan op twee manieren: inburgeren met een inburgeringsexamen of inburgeren met een staatsexamen NT2.

- Inburgeringsexamen: Dit onderdeel doen de meeste inburgeraars. Het bestaat uit vijf onderdelen (zie onderstaand tabel) en alle onderdelen moeten worden behaald. Zijn ze ná januari 2015 inburgeringsplichtig geworden, dan moeten ze voor zes examens slagen. Het examen Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt is sinds januari 2015 erbij gekomen.

<i>Vóór 2015</i>	<i>Vanaf 2015</i>
<i>Lezen</i>	<i>Lezen</i>
<i>Luisteren</i>	<i>Luisteren</i>
<i>Schrijven</i>	<i>Schrijven</i>
<i>Spreken</i>	<i>Spreken</i>
<i>Kennis Nederlandse Maatschappij</i>	<i>Kennis Nederlandse Maatschappij</i>
	<i>Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt</i>

- Inburgeren met Staatsexamen NT2: Dit onderdeel kunnen inburgeraars doen als ze een beroepsopleiding willen doen of willen gaan studeren. Ook als ze opgeleid zijn voor een baan of op middelbaar of hoger niveau zitten kunnen ze het staatsexamen NT2 afleggen. Ze leren dan Nederlands op een hoger niveau. Als ze het NT2-diploma in bezit hebben, zijn ze officieel ingeburgerd. Zie bijlage 3 voor een overzicht van alle taalniveaus (NIOW, z.d.).

Nia (2015) vertelt in haar blog dat ze in 1992 niet naar school kon gaan als ze nog geen verblijfsvergunning had, dat geldt nu overigens nog steeds, dus ging ze met drie andere vluchtelingen op zoek naar een alternatief. Op loopafstand van het AZC gaven een aantal gepensioneerde vrouwen in een kamertje van de kerk taallessen. Nia kreeg niet alleen de

Nederlandse taal te leren, maar zoals ze zelf zegt: *“Ik leerde ook de liefde voor de taal en hóé ik de taal moest leren”*. Ze geeft daarbij een aantal aandachtspunten:

- Pas op met (goedbedoelde) complimenten: Toen ze de taal leerde spreken werd ze overspoeld met complimenten *‘Wat spreek jij goed Nederlands!’* Waarna het gesprek overging in het Engels. Ze kwam erachter dat haar Nederlandse taal helemaal niet goed was als men deed geloven. Ze zette een stap terug en vroeg aan haar leraren om haar te corrigeren wanneer ze een woord of zin verkeerd gebruikte en probeerde vaker te luisteren dan te praten.
- Heb geduld: Als een vluchteling de taal krom spreekt, dan lijkt ze in de ogen van anderen minder intelligent. Er wordt dan geen gelijkwaardig dialoog gevoerd, waardoor ze minder serieus worden genomen en de kennis en kunde minder worden (h)erkend. Dit gebeurt allemaal onbewust, maar het zorgt voor frustraties en ongewilde verwarring. Goed Nederlands spreken houdt nooit op bij het uitspreken van bijvoorbeeld een stad. Er is geduld en openheid nodig naar degene die de taal aan het leren is. Het is niet niks om plotseling de eigen taal op te geven om vervolgens in een andere taal te gaan communiceren.
- Ga niet harder praten: Als een vluchteling niet goed Nederlands spreekt, heeft het geen zin om harder te praten. Wat wel helpt is om te articuleren. Als nieuwkomer moeten alle hersencellen aan het werk om een zin te ontcijferen. En dat gaat al beter met een duidelijke uitspraak. Waar mensen ook voor moeten uitkijken is om ook gebrekkig Nederlands mee te gaan praten, zoals de vluchteling zelf ook spreekt. Dit zorgt ervoor dat de taalvaardigheid langzamer groeit.
- Geef taallessen: Onthoud vluchtelingen de taallessen niet. Laat ze groeien, zodat ze volwaardig een bijdrage kunnen leveren aan hun nieuwe thuisland.

NETWERKEN

In paragraaf 1.3 is ook gebleken dat de cliënten simpelweg niet weten hoe ze een (nieuw) netwerk moeten opbouwen, terwijl ze dit wel graag zouden willen. Het Reformatorisch Dagblad (2015) vindt ook dat er meer aandacht moet komen voor opleiding, werk en het sociaal netwerk van vluchtelingen. De krant heeft in 2015 een onderzoek gedaan onder de ruim 500 vluchtelingen die jaarlijks door de Vluchtelingenorganisatie van de Verenigde Naties worden voorgedragen voor huisvesting en het blijkt dat 70 % van de vluchtelingen zich gelukkig voelen in Nederland. Onder meer een sociaal netwerk en het wonen in een kleine gemeente dragen bij aan een hoger geluksgevoel. Ruim een derde heeft geen vrienden om zich heen, waarvan bijna de helft geen familieleden heeft. Er bestaat een grote wens om in contact te zijn met anderen, zowel Nederlanders (90%) en mensen uit herkomstland (73%) als met andere vluchtelingen (42%).

Wouters (2008) zegt dat het niet is dat vluchtelingen een ontoereikend netwerk hebben. Nee, alle vluchtelingen hebben een gebroken netwerk dat niet of nauwelijks bereikbaar is. En de opbouw daarvan lijkt maar niet te lukken. Zelfs de vluchtelingen die werk hebben en goed Nederlands spreken blijven onder de norm voor een functioneel netwerk. Een mogelijke oorzaak is dat vluchtelingen onvoldoende zelfredzaam zijn.

Bij Vluchtelingen Organisaties Nederland (2013) zien ze in de dagelijkse praktijk belemmeringen die de individuele kracht overstijgen, zoals de persoonlijke culturele bagage van mensen die zich beperkt voelen om zich te ontwikkelen alsook de mate van individualisering van de gemeenschap een rol speelt. Zo hebben veel vluchtelingen van kinds af aan meegekregen het lot niet in eigen hand te hebben, maar dat God, hun ouders of echtgenoot hun leven bepaalt. Eigen initiatief, zelfontplooiing en zelf het heft in handen nemen worden door de gemeenschap niet gewaardeerd. Zie ook de piramide van Pinto waarbij ‘eer’ aan de top staat van de behoeftepiramide van niet-Westerse landen naast de piramide van Maslow waar ‘zelfontwikkeling’ juist in Westerse landen wel bovenaan staat. Veel vluchtelingen met deze bagage ervaren een grote culturele afstand tot de Nederlandse samenleving en arbeidsmarkt en moeten van anderen vanzelfsprekend – en voor de Nederlandse arbeidsmarkt noodzakelijke – competenties en houdingen binnen korte tijd aanleren.

Volgens Wouters kan de onvoldoende taalbeheersing en gebrek aan kennis van de Nederlandse samenleving geen belemmering zijn voor de deelname aan de samenleving. Dit omdat de overheid de Wet inburgering maximaal heeft ingezet en gemeentes verplicht stelt om nieuwe Nederlanders taalonderwijs en maatschappelijke oriëntatie te bieden.

De twee auteurs hebben duidelijke meningen als het gaat om belemmeringen die vluchtelingen in de praktijk lijken te ervaren. De VON richt zich met name op de zelfontplooiing daar Wouters denkt dat het niet mogelijk is dat bijvoorbeeld de cliënten de taal en kennis van de Nederlandse samenleving naar verloop van tijd onvoldoende beheersen. Ergens vullen ze elkaar aan, omdat het leren van de Nederlandse taal en kennis vergaren over de Nederlandse cultuur losstaat van het hebben van zelfregie en zeggenschap over het eigen leven. Maar het kan elkaar ook versterken, omdat ze wellicht in land van herkomst gewend zijn te vertrouwen in de omgeving of religie en daardoor moeite hebben om zelfstandig en zelfredzaam te zijn. Beide theorieën zijn interessant om mee te nemen in het onderzoek.

COACH- EN BEGELEIDINGSVORMEN

De cliënten krijgen in het Arbeidsparticipatietraject een (individuele) arbeidscoach. Het begrip coach is in het breedste zin van het woord iemand die begeleiding biedt bij praktische en sociale hulp en in dit onderzoek met name richting arbeid. De functie van een coach of begeleider is iemand die mensen helpt om zelfstandig te (blijven) leven (Rijksoverheid, z.d.)

Er zijn heel veel soorten coaches. Tosca (2011) benoemt er ruim 20, want welke past bij jou? Met welke vragen zit je? De coachvormen op een rijtje: loopbaan coach, competentie ontwikkelingsgerichte coach, outplacement coach, performance coach, business coach, executive coach/management coach, team coach, systemic coach, in company coach, personal coach, life coach, mental coach, financiële coach, online coach/e-coach, provocatieve coach, co-active coach, preventieve coach, stress coach, burnout coach, power coach, expert coach, structuur coach, NLP coach, communicatie coach, relatie coach, mindfulness coach, RET coach, slaap coach, spirituele coach, counselor en een sportcoach.

In het kader van dit onderzoek wordt er ingezoomd op een vier aspecten van Costa, omdat de overige coachingsvormen niet van toepassing zijn op de doelgroep.

- **De RET coach:** RET is een methodiek die gebruikt maakt van cognitief coachen. Het staat voor Rationeel-Emotioneel gedragsTherapie. Dat houdt in dat gedrag en emoties niet direct worden bepaald door situaties, maar door de gedachtegang in die situaties. Een RET coach kan de cliënten leren om hier op een andere manier naar te kijken.
- **NLP coach:** NLP staat voor Neuro Linguïstisch Programmeren. Het is een methodiek waarbij technieken worden gebruikt om de communicatie en doelstellingen van de cliënten leren te verbeteren. Ze leren daarbij ook hoe ze het succes van anderen voor zichzelf kunnen modelleren.
- **Loopbaan coach:** Deze vorm van coaching gaat met name over de begeleiding naar arbeid. Welke baan past bij de cliënt? Hoe kan de cliënt zijn loopbaan versterken? Je wilt een helder doel voor ogen hebben waar je concreet naar toe kunt werken. Wat zijn de mogelijkheden en hoe kunnen ze de talenten van de cliënten benutten? Hoe kunnen talenten worden benut en wat zijn de mogelijkheden? Door deze vorm van coaching krijgen de cliënten helder waar ze goed in zijn, wat de doelen zijn en hoe ze deze kunnen behalen.
- **Personal coach:** Een personal coach kan een cliënt helpen om beter beeld te krijgen van zijn kracht, talenten en passies. Het coachen is erop gericht hoe de cliënt de effectiviteit kan vergroten en daardoor meer successen kan behalen. Er wordt dan uitgegaan van de talenten, krachten en ambities. Aan de hand van de resultaten gaat



de cliënt, onder begeleiding, hier zelf mee aan de slag om het veranderproces te starten.

Naast de coaches van Costa bestaat er ook het GROW coaching model. De organisatie Your Coach (2009) vertelt dat dit model structuur brengt in een coaching gesprek, omdat het vier overzichtelijke stappen zijn die ze doorlopen tot een duidelijk eindresultaat. De kracht van dit model is dat de cliënt geactiveerd wordt om zélf het probleem te verhelderen en ideeën genereerd, dan is de kans op verandering of verbetering groter. De arbeidscoach begint met de kaart: waar gaan we naartoe? (goal), en waar zijn we nu? (reality). Dan kijken naar de verschillende routes om op de bestemming te komen (options). Tenslotte kiest de cliënt er één uit, en zorgt de arbeidscoach dat de motivatie om de reis te ondernemen in orde is, en dat cliënt voorbereid is op alle condities en obstakels.

Stap 1: Om het doel (GOAL) te bereiken dient het te voldoen aan de SMART vereisten: Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch en Tijdgebonden. Hier kunnen een aantal voorbeeldvragen gesteld worden:

- Wat wil je bereiken?
- Wat is voor jou belangrijk?
- Hoe weet je wanneer het probleem is opgelost?

Stap 2: In Reality fase gaat het om het verkennen van de actuele situatie. De arbeidscoach moet het gespreksthema doorgronden en aanscherpen. De rol van de arbeidscoach is om de cliënt te stimuleren tot zelf-evaluatie en analyse van concrete voorbeelden. Belangrijk is om de rode draad erin te houden en irrelevante zijpaden tijdig af te sluiten. Een aantal voorbeeldvragen die gesteld kunnen worden om de actuele situatie te onderzoeken:

- Wat ging er tot nu toe mis?
- Wat gebeurt er nu?
- Wat is het resultaat daarvan?
- Waarom is het een probleem?
- Wat heb je ondertussen al gedaan om het probleem aan te pakken?

Stap 3: Het doel van de Options fase is om ideeën te genereren die een bijdrage leveren aan het oplossen van het probleem. De kunst vanuit de arbeidscoach is om een creatief denkproces op gang te brengen en vrijuit te brainstormen. Als de arbeidscoach een creatief denkproces op gang kan brengen, dan kan hij structuur aanbrengen door het bijvoorbeeld op te schrijven en kan hij zelf ook ideeën aandragen. Een aantal voorbeeldvragen die gesteld kunnen worden:

- Wat zou je nog kunnen doen?
- Wat als deze belemmering(en) er niet meer zou(den) zijn?
- Wat zijn de voor- en nadelen van deze optie(s)?

Stap 4: In de laatste stap komt de arbeidscoach tot een afrondende conclusie. Welke optie zal de cliënt weerhouden waar deze zich volledig voor wil inzetten? Deze stap wordt afgesloten met een duidelijk actieplan waarin staat wie, wat binnen welk tijdsbestek gaat doen. Een aantal voorbeeldvragen die gesteld kunnen worden om een actieplan op te stellen zijn:

- Welke van de genoemde ideeën ga je uitvoeren?
- Wat zal je doen om je doel te bereiken, en wanneer?
- Wat is de eerste concrete stap die je NU kunt zetten? Vervolgstappen?



- Wat zijn de eventuele belemmeringen?
- Wat heb je nodig om nóg gemotiveerder te zijn?
- Wat heb je nodig om je ideeën in de praktijk te brengen?
- Hoe kan ik (coach) of je omgeving daarbij helpen?

De genoemde coachvormen worden meegenomen in dit onderzoek, om te achterhalen welke manier van coachen de arbeidscoaches voornamelijk gebruiken en om te achterhalen welke coachingsvorm de cliënten in de praktijk doelmatig vinden.

HET BEGRIIP NAZORG

De wens van de organisatie is dat ze wil weten hoe een nazorgtraject vormgegeven kan worden, maar op het web is er vrij weinig materiaal te vinden over nazorg. Althans het lijkt alsof er alleen in de zorgsector onderzoek is gedaan naar bijvoorbeeld terugval van jeugd of (jeugd)delinquenten, bijvoorbeeld in plaatselijk gemeenten in Zuid-Holland.

Zij stellen zich primair verantwoordelijk als het gaat om recidive van gedetineerden (RONR, 2011). Zij willen dat ex-gedeteneerden niet ongewild zonder nazorg weer terug in de gemeente komen. Dit uitgangspunt is ook weer terug te zien in het onderzoek van De Hage (2012). Zij vertelt dat cliënten die terugvallen niet alle vaardigheden hebben ontwikkeld om weer zelfstandig te kunnen wonen. Zij spreekt over cliënten die begeleid wonen en als stoornis borderline hebben.

Harmsen en Rodenrijs (2013) vertellen op hun beurt dat een deel van de jongeren die uitstromen bij jeugdzorg ondersteuning en zorg nodig hebben. De weg die zij bewandelen naar zelfstandigheid en volwassenheid kan voor terugval zorgen en dat het van belang is dat dit wordt ondersteund (Gemeente Eindhoven, 2009, p.11). Harmsen en Rodenrijs definiëren het volgende met betrekking tot nazorg:

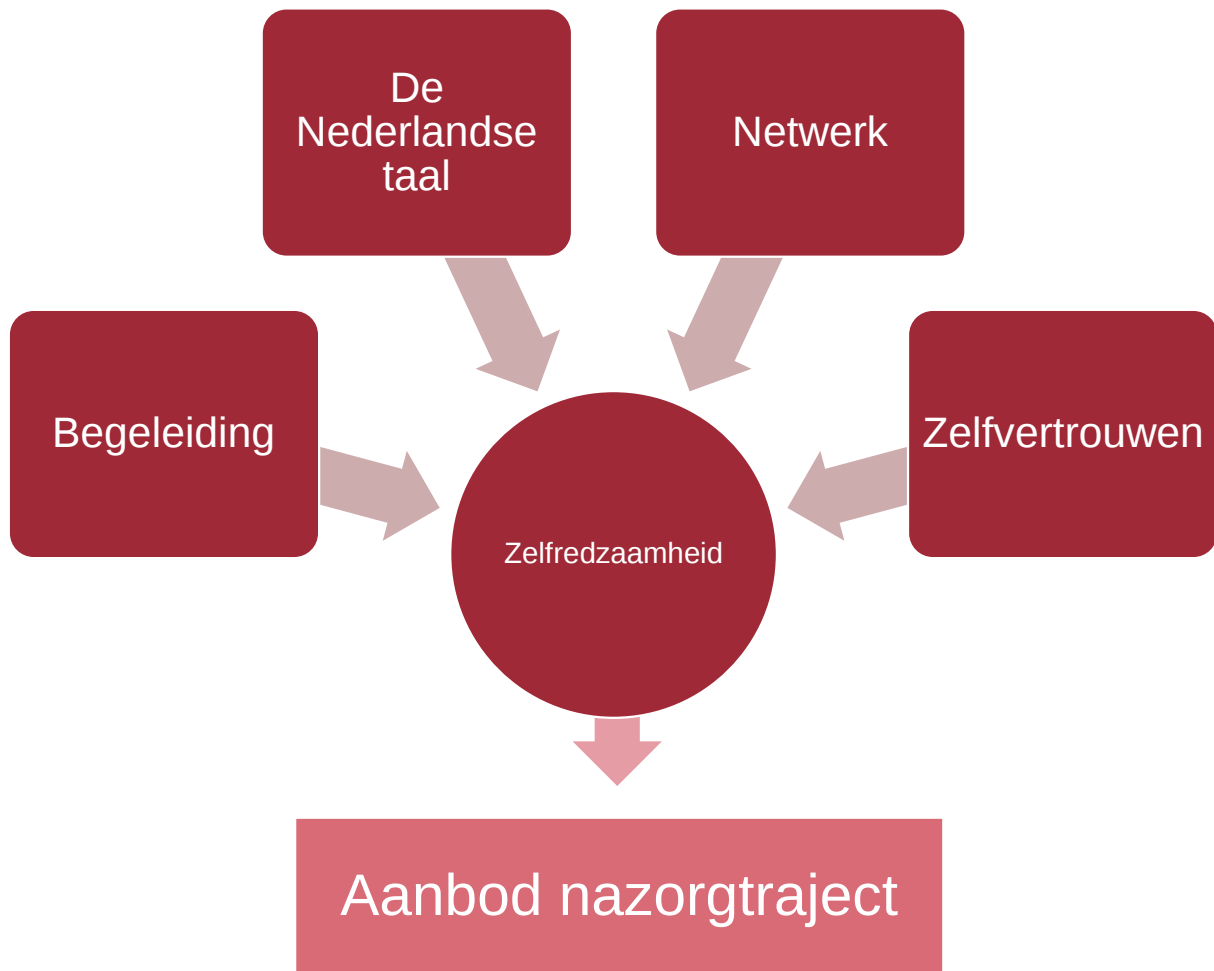
“Het gaat om zorg en ondersteuning gericht om maatschappelijke en economische zelfstandigheid. Afhankelijk van de leeftijd en de situatie van de jongere, bevindt de behoefte aan hulp en zorg zich vooral op de leefgebieden wonen, zorg, onderwijs, vrije tijd, werk en inkomen en sociaal netwerk”.

Ait Master (2014) geeft ook een mooie definitie weer met betrekking tot nazorg:

“Relapse does not mean that aftercare is a failure; it simply means that individuals need to get back on track”. Terugval betekent niet dat nazorg heeft gefaald; het betekent simpelweg dat individuen weer terug moeten keren in de normale situatie. Het realiseren van een succesvolle terugkeer in de samenleving is het doel van een nazorgtraject, maar de vraag of dit voor de cliënten in dit onderzoek ook het geval is? Een deel van de cliënten kunnen geen werk vinden of hebben (nog) geen werk en kunnen vanuit de arbeidscoaches hulp gebruiken bij het zoeken naar een nieuwe baan. Weer andere cliënten moeten op weg worden geholpen bij praktische zaken, zoals bijvoorbeeld het laten controleren van een arbeidscontract.

Voor de cliënten van SNV BC wil niet zeggen dat ze van het pad zijn geraakt, maar ze hebben ondersteuning nodig vanwege andere issues (zoals het hebben van een taalprobleem). Het is opvallend dat nazorg bij verschillende instanties anders worden vormgegeven. Bij SNV BC wordt na het Arbeidsparticipatietraject zes maanden nazorg geboden, alleen staat de invulling daarvan nog vrij. Iedere organisatie binnen het domein nazorg heeft, zo lijkt het, een “eigen” definitie. De vraag is hoe kan de organisatie in de toekomst hier een vervolg aan geven.

H 3. HET CONCEPTUEEL MODEL



TOELICHTING CONCEPTUEEL MODEL:

Het conceptueel model geeft schematisch weer wat de oorzaak-gevolg relaties zijn van de verschillende variabelen. De variabele 'zelfredzaamheid' is afhankelijk van de onafhankelijke variabelen de Nederlandse taal, netwerk, zelfvertrouwen en begeleiding. Uit vooronderzoek blijkt dat de cliënten onvoldoende zelfredzaam zijn om volwaardig deel te kunnen nemen aan de samenleving. Als de cliënten in het nazorgtraject de Nederlandse taal leren beheersen, een netwerk kunnen opbouwen, kunnen werken aan het zelfvertrouwen en de begeleiding krijgen die ze nodig hebben, kan dit leiden tot zelfredzaamheid. Naar aanleiding hiervan zullen de factoren worden geanalyseerd, waarna er advies kan worden gegeven over hoe de arbeidscoaches de cliënten ná het beëindigen van het Arbeidsparticipatietraject kunnen coachen.

H 4. METHODISCHE VERANTWOORDING

In dit hoofdstuk wordt omschreven hoe het praktijkonderzoek is uitgevoerd. De beschrijving van de methodische verantwoording is onderverdeeld in de volgende paragrafen: H 4.1 wordt het type onderzoek uitgelegd, in H 4.2 wordt de procedure beschreven en wie de respondenten zijn, in H 4.3 staan de meetinstrumenten centraal, in H 4.4 wordt er een verbinding gemaakt met het theoretisch kader en in H 4.5 komt de analyse.

H 4.1 Type onderzoek

In dit onderzoek is er gekozen voor de kwalitatieve methode, omdat de interesse ligt bij de betekenis en de waarde (lees: behoeften) die de cliënten geven met betrekking tot nazorg; de beleving staat hier immers centraal. De benadering maakt dat het met de diepte-interviews een open en flexibel kan worden ingegaan op de achtergronden van de verzamelde gegevens; des te eenvoudiger het wordt om in te springen op onverwachte situaties.

Bij een kwantitatieve methode moet er gebruikt gemaakt worden van cijfermatige informatie en statische technieken om resultaten en verwachtingen te toetsen en dat is niet mogelijk als er achterliggende argumenten, motieven, ervaringen etc. geïnterpreteerd moeten worden (Verhoeven, 2011).

H 4.2 Procedure en respondenten

De **dataverzameling** van de half-gestructureerde interviews vonden in de maand december 2016 plaats. In bijlage 4 staat een planning van deze interviews.

De gesprekken zijn zoveel mogelijk in een rustige omgeving binnen SNV BC Tilburg gehouden, om prikkels van buitenaf te beperken. De gesprekken duurden per respondent maximaal 45 minuten en vooraf werden ze op de hoogte gesteld van een audio opname.

Bij de schriftelijke uitwerking van de gesprekken hebben de projectleider van SNV BC, de werkbegeleider van Arbeidsparticipatie en één onafhankelijke persoon deze gecontroleerd. Dit wordt ook wel peer examination genoemd om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten (Verhoeven, 2011).

De transcripten zijn vertaald in begrijpelijk Nederlands, omdat de cliënten over het algemeen nog moeite hebben met de uitspraak van de taal. Hierbij is te denken aan afgebroken zinnen, foute constructie of zoals gezegd een verkeerde uitspraak, daarom is er voor gekozen om de transcripten woordelijk (in een goedlopend verhaal) te transcriberen. Het is mogelijk dat het onderzoek hiermee zijn betrouwbaarheid verliest, omdat de gegevens geïnterpreteerd kunnen worden. Daarentegen hebben de respondenten het transcript gezien en hebben ze een akkoord gegeven voor gebruik.

Ook heeft er een deskresearch plaatsgevonden naar het huidige Arbeidsparticipatietraject. Het resultaat daarvan is terug te lezen in hoofdstuk 5. Hierin wordt verteld wat er precies in het Arbeidsparticipatietraject gebeurt.

De **onderzoekspopulatie** bestaat uit negen respondenten, waarvan vier van de zeven geïnterviewde cliënten in een lopend Arbeidsparticipatietraject zitten binnen SNV BC Tilburg. Zij krijgen nog workshops voordat ze individueel worden toebedeeld aan een arbeidscoach en de andere drie zijn oud-clieënten. Zij hebben het Arbeidsparticipatietraject van 1,5 jaar ondertussen afgerond. De twee overige respondenten zijn twee arbeidscoaches van SNV BC Tilburg. Deze negen respondenten vormen het domein waarbinnen het onderzoek heeft afgespeeld en waarover een uitspraak is gedaan. Bovendien zijn zij de operationele populatie waarop dit onderzoek heeft plaatsgevonden en waarop verzadiging met betrekking tot een steekproef een centrale rol heeft gespeeld.

Tot slot is de **steekproef** deels aselekt getrokken, omdat de cliënten uit een databestand zijn gehaald en vervolgens willekeurig zijn geselecteerd. Maar daarnaast ook doelgericht, omdat er een keuze is gemaakt om behalve oud-clieënten ook huidige cliënten te interviewen. Dit laat zien welke factoren bijdragen aan het succes en welke factoren een nog betere prestatie van de cliënten belemmeren. De twee arbeidscoaches die zijn geïnterviewd, zijn geselecteerd op basis van beschikbaarheid én dat ze één of meerdere cliënten binnen SNV BC Tilburg hebben begeleid. Bovendien kan bij het interviewen van twee arbeidscoaches een ‘nauwkeuriger’ uitspraak worden gedaan met betrekking tot de begeleiding van de cliënten. Hier wordt in hoofdstuk 5 nog dieper op ingegaan.

H 4.3 Meetinstrumenten

Om de behoeften van (oud) cliënten te achterhalen is ervoor gekozen om half-gestructureerde interviews te houden naar aanleiding van de opgestelde topics uit het vooronderzoek en uit het theoretisch kader. Deze interviewvorm biedt namelijk ruimte voor eigen inbreng als het van belang is om het onderwerp verder uit te diepen. De volgende **topics** zijn gebruikt: de Nederlandse taal, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, netwerken en begeleidingsvormen. Het theoretisch kader vormt namelijk de bron voor de interviewvragen, omdat er standaardvragenlijsten zijn gebruikt door eerdere onderzoekers. Als eerste is de vragenlijst van Jansen (2013) gebruikt, waarin de verschillende uitgangspunten met betrekking tot zelfredzaamheid zijn opgenomen, zoals weergegeven in hoofdstuk 2. Vervolgens zijn de vragen van Suykerbuyk (2015) met betrekking tot zelfvertrouwen gebruikt, deze staan weergegeven in haar afstudeeropdracht. Daarnaast zijn ook de vragen van Wouters (2008) gebruikt. Zij heeft namelijk ook onderzoek gedaan naar vluchtelingen en het ontbreken van een netwerk. En als laatste zijn de coachingsvormen van Tosca (2011) toegepast. Deze staan weergegeven in hoofdstuk 2.

De validiteit van het onderzoek is aangetoond door gebruik te maken van standaardvragenlijsten die overeenkomen met de dagelijkse praktijk (Baarda, 2009). Niet alle cliënten hebben dezelfde interviewvragen gekregen, zoals eerder is benoemd. De cliënten zijn in twee groepen verdeeld. Op de planning van bijlage 4 is het verschil genoteerd. De interviewvragen die niet zijn gesteld staan rood geletterd in bijlage 5. In dezelfde bijlage is de topic ‘Begeleidingsvormen’ opgenomen. Bij dit onderdeel is een spelmethodiek toegepast, zodat de cliënten actief bij het interview werden betrokken. De cliënten hebben de gelegenheid gekregen om zelfstandig en willekeurig te kiezen welke begeleidingsvorm(en) hij of zij het fijnste vonden. Tevens was dit voor hun ook een schriftelijke oefening om te controleren of ze de coachingsvormen begrepen. Dit werd vooraf duidelijk en langzaam ingeleid.

Verder hebben de arbeidscoaches interviewvragen gekregen gericht op de deelvraag: ‘Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?’ Bij het opstellen van de interviewvragen is er rekening gehouden met het inleiden en afsluiten van de interviews. Ook hier worden de interviewvragen half-gestructureerd toegepast. Zie bijlage 6 voor de interviewvragen van de arbeidscoaches.

H 4.4 Verbinding tussen de methodische verantwoording en het theoretisch kader

Hieronder volgt een toelichting op alle interviewtopics en wat de verbinding is met het theoretisch kader:

→ De Nederlandse taal

De Nederlandse taal wordt nog niet goed beheerst onder de cliënten en dit kan hoogstwaarschijnlijk ook van invloed zijn op de andere factoren (zie hoofdstuk 3). Het doel van deze topic is om te achterhalen welke factoren bijdragen aan het succes en welke factoren een nog betere prestatie van de cliënten belemmeren, zodat dit eventueel meegenomen kan worden in andere toekomstige begeleidingen.

→ Zelfredzaamheid

Ook hierin blijkt dat de cliënten ná het Arbeidsparticipatietraject van 1,5 jaar nog een oproep doen bij de afdeling Arbeidsparticipatie. In het diepte-interview is het de bedoeling om in het gesprek uit te gaan van het positieve en om te achterhalen of de cliënten zichzelf kunnen redden of dat er nog professionele hulp nodig is om ze op weg te helpen. Aan de hand van een aantal uitgangspunten van Jansen (2013) is het mogelijk om gerichte vragen te stellen op het gebied van zelfredzaamheid.

→ Zelfvertrouwen

Een gebrek aan zelfvertrouwen kunnen voor de cliënten van invloed zijn om bijvoorbeeld praktische zaken zelfstandig uit te voeren of dat het hebben van een laag zelfbeeld de sociale omgang kan beperken. Dit gedrag is bij de projectleider Krista van der Heijden van SNV BC opgevallen.

Sykerbuyck (2015) maakt in haar onderzoek namelijk kenbaar dat de sociale omgeving een grote invloed kan uitoefenen op het zelfvertrouwen en eventueel gedachten als 'ik kan het niet' of 'dat durf ik niet' bepalend kunnen worden. Er is voor gekozen om deze topic te gieten in de vorm van een tevredenheidsschaal van 0 t/m 10. Op deze manier kan er worden achterhaald hoe tevreden de cliënten zijn over zichzelf en of er iets is in hun leven waar ze trots op zijn of waar ze nog ondersteuning bij nodig hadden.

→ Netwerken

Ook hierin blijkt uit vooronderzoek dat de cliënten simpelweg niet weten hoe ze een (nieuw) netwerk op moeten bouwen, terwijl ze dit wel graag zouden willen.

Wouters (2008) heeft een vergelijkbaar onderzoek gedaan onder vluchtelingen en stuitte tegen hetzelfde probleem. Zij geeft aan dat de meeste vluchtelingen een gebroken netwerk hebben en dat zelfs de goed Nederlands sprekende vluchteling onder de norm blijven van een functioneel netwerk. Zij linkt dit direct aan de zelfredzaamheid onder de doelgroep. Dit is namelijk ook onder deze cliënten opvallend. Vandaar dat ervoor is gekozen om de vragenlijst met betrekking tot wie ze bepaalde steun ontvangen op te nemen in deze topic. Een topic dat toegespitst is op hoe ze zelf denken een netwerk te kunnen gaan uitbreiden en wat SNV BC hierin kan betekenen.

→ Begeleidingsvormen

Tenslotte werd er aandacht besteed aan de coach- en begeleidingsvormen. De cliënten krijgen halverwege het traject individuele begeleiding van een arbeidscoach dat doorloopt tot aan het einde van het Arbeidsparticipatietraject. In hoofdstuk 5 wordt hier dieper op ingegaan.

Het is bekend dat de arbeidscoaches van Arbeidsparticipatie voornamelijk de GROW methodiek gebruiken, maar de vraag is of de cliënten hier daadwerkelijk ook behoefte aan hebben.

Er is gebruik gemaakt van Tosca (2011) die verschillende soorten coachingsmethoden weet te omschrijven. De meeste relevante coachingsvormen zijn eruit gehaald, zodat ze eenvoudig toe te passen zijn in een nazorgtraject.

In overleg met de projectleider is besloten om de gebruikte coachingsvormen voor te leggen in een spelvorm, omdat de termen en de toelichting verwarrend of teveel kunnen zijn. Zoals eerder omschreven kunnen de cliënten bij zo'n spelvorm spontaan en actief bij het proces worden betrokken en tevens wordt het denkvermogen en interesse van de cliënt aangesproken. Op deze manier kan de cliënt zelfstandig aangeven welke manier van begeleiden hij of zij het fijnste vindt. Bij iedere coachingsvorm is de toepassing van de methodiek gebruikt.

H 4.5 Analyses

Zoals eerder beschreven zijn de kwalitatieve gegevens van de cliënten woordelijk getranscribeerd. Aan de hand van de transcripties zijn verbanden gelegd in het codeboek. Hieraan zijn betekenissen gekoppeld en gecategoriseerd om inzicht te krijgen in welke factoren met elkaar in verband staan en wat dit voor het onderzoeksonderwerp betekent. De woordelijke interviews van de cliënten zijn terug te vinden vanaf bijlage 7 en de transcripties van de arbeidscoaches zijn terug te vinden vanaf bijlage 8. In het codeboek zijn de belangrijkste begrippen die met elkaar verbonden zijn in schema's weergegeven. Bekijk ze vanaf bijlage 9.

H 5. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten weergegeven, die zijn voortgekomen uit interviews met de cliënten en arbeidscoaches. De opbouw van dit hoofdstuk verloopt aan de hand van de opgestelde deelvragen, waarbij ook de topics de Nederlandse taal, zelfredzaamheid, zelfvertrouwen, netwerken en begeleidingsvormen aan bod komen.

H 5.1 Resultaat “Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?”

Er was voor gekozen om dit onderdeel later in het onderzoek te laten komen, omdat het niet opportuun zou zijn om dit in het theoretisch kader te belichten. Gedetailleerde kennis hierover is nodig om te kunnen beoordelen of de behoefte aan nazorg van cliënten punten omvat waaraan eerder mogelijk onvoldoende aandacht is besteed. Hiervoor bleek nader onderzoek nodig.

De dienstverlening van Arbeidsparticipatie bereidt de cliënten voor op de Nederlandse arbeidsmarkt. Het vangt aan met een serie van workshops, waarna ze het geleerde in de praktijk kunnen brengen tijdens verschillende bijeenkomsten. Vervolgens krijgen ze een individuele arbeidscoach toegewezen die samen met hen op zoek gaat naar werk. In bijlage 10 wordt de dienstverlening schematische weergegeven. Hieronder volgt een toelichting daarop.

In het Service Level Agreement (2016) staat dat op het moment van aanmelding de cliënt wordt uitgenodigd voor een intakegesprek. Tijdens de intake worden bepaalde zaken doorgenomen, zoals hieronder weergegeven:

- Taalniveau Nederlandse taal;
- Leerbaarheid;
- Motivatie;
- Beschikbaarheid;
- Achtergrond met betrekking tot opleiding en werkervaring;
- Huidige gezinssituatie.

Nadat de intake is afgerond wordt door de arbeidscoach op basis van de bovenstaande gegevens bekeken in welk traject de cliënt wordt geplaatst. Het traject bereidt de cliënt voor op de Nederlandse arbeidsmarkt. Hier volgen ze een serie van workshops en na afloop kunnen de cliënten door middel van de workshops het geleerde in de praktijk brengen tijdens verschillende netwerkbijeenkomsten. Er zijn drie trajecten:

- Traject 1: workshop arbeid 1 (Nederlandstalig maar met behulp van tolken)
- Traject 2: workshop arbeid 2 (Nederlandstalig)
- Traject 3: workshop ONA (Oriëntatie op de Nederlandse Arbeidsmarkt)

WORKSHOP TRAJECT 1

Voor de workshop traject 1 hebben de cliënten een Nederlandse taalniveau minder dan A2 én waarvan het taalniveau niet aanzienlijk zal gaan verbeteren in de komende jaren. Daarnaast dienen deze cliënten niet meer inburgeringsplichtig te zijn. Het doel van dit traject is om de cliënten voor te bereiden op de Nederlandse arbeidsmarkt en ze een realistisch beroeps- en wereldbeeld mee te geven. De cliënten krijgen huiswerk mee naar huis met vragen die werkgevers mogelijk kunnen stellen en de antwoorden die mogelijk gegeven kunnen worden. Deze zinnen worden drietalig op papier gezet: Nederlands, Arabisch en Tigrinya. Dit kunnen ze dan thuis oefenen. De workshop wordt op een laag taalniveau gegeven door een trainer en wordt schriftelijk vertaald in de voorgaande talen en dit krijgen ze ook mee in een deelnemersmap. Tijdens de workshops zijn ook tolken aanwezig, om indien nodig, delen van de workshops te vertalen. De volgende onderdelen komen aan bod:

- Beroepsoriëntatie;
- Kennismaking;

- Culturele diversiteit;
- Kwaliteiten;
- Beroepen;
- Beroepskansen;
- Opleidingen & cursussen;
- CV schrijven;
- Sollicitatiebrief schrijven;
- LinkedIn cursus;
- Stagecafé.

WORKSHOP TRAJECT 2

Dit traject wordt aangeboden aan cliënten met een Nederlandse taalniveau van A2 of hoger. De workshops worden in het Nederlands gegeven. Alleen cliënten die inburgeringsplichtig zijn geworden vóór 1 januari 2015 kunnen hieraan deelnemen. De volgende onderdelen komen aan bod:

- Beroepsoriëntatie;
- Kennismaking;
- Beroepen;
- Opleidingen;
- Persoonlijke omstandigheden;
- Kwaliteiten & competenties;
- Netwerken & CV schrijven;
- Vacatures zoeken;
- Vacatures bespreken;
- Sollicitatiebrief schrijven;
- Culturele diversiteit;
- Sollicitatiegesprek;
- Afronding resultatenkaart;
- Voorbereiding gesprek DUO;
- LinkedIn cursus;
- Voorbereiding stage café.

WORKSHOP TRAJECT 3

Traject 3 wordt aangeboden aan cliënten die inburgeringsplichtig zijn geworden ná 1 januari 2015 met een taalniveau van A2 of hoger. Dit traject wordt in het Nederlands gegeven. De cliënten worden voorbereid op het examenonderdeel Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt (ONA). ONA heeft een tweeledig karakter. Het eerste deel geeft informatie over de Nederlandse arbeidsmarkt. Zo wordt er besproken welke sectoren er zoal zijn, welke beroepen ze daarin kunnen uitoefenen en wat de beroepseisen zijn. In het tweede deel gaan de cliënten onderzoeken hoe ze zelf de weg naar de arbeidsmarkt kunnen vinden. Wat willen ze? Wat kunnen ze? Hoe bereiken ze dat? Aan de hand van praktische opdrachten worden de cliënten uitgedaagd om na te denken over zijn wensen en deze te vertalen naar een realistisch beroepsbeeld. De workshoponderdelen van traject 2 komen ook aan bod in traject 3. Net als workshop traject 2 wordt er vooral gewerkt aan het creëren van een realistisch beroeps- en wereldbeeld. De cliënten moeten een (realistisch) wensberoep formuleren, hun kwaliteiten benoemen en weten op welke manier ze het beste kunnen solliciteren. Daarnaast moeten ze weten wat er van hun wordt verwacht door een Nederlandse werkgever en wat de basiswerkneemersvaardigheden zijn in Nederland. Ze krijgen ook informatie over verschillende opleidingen, financieringsmogelijkheden en wat bepaalde beslissingen voor consequenties kunnen hebben. Tijdens alle workshops werkt de afdeling samen met een aantal organisaties, zoals de Universiteit van Tilburg, Leer-Werk loket en Manpower. Manpower stelt een aantal intercedenten beschikbaar die fictieve sollicitatiegesprekken komen afnemen tijdens de workshop sollicitatiegesprek.

Het Leer-Werk loket komt vervolgens tijdens de workshop Opleidingen uitleg geven over de mogelijkheden die het Leer-Werk loket kan bieden en de mogelijkheden die cliënten hebben indien ze een opleiding willen gaan volgen.

Na het volgen van deze bijeenkomsten, zijn de vluchtelingen bereid op het sollicitatie- en arbeidsproces. Als vervolg op deze serie workshops biedt de afdeling van SNV BC een vervolgtraject aan waar het opdoen van praktijkervaring centraal staat.

VERVOLGTRAJECT

Na de afronding van de workshops volgen de cliënten van traject 1, 2 en 3 een workshop waarin de afdeling Arbeidsparticipatie de cliënten voorbereidt op het zogenoemde Stage café en wordt met alle cliënten een LinkedIn profiel aangemaakt waarmee de cliënten zich kunnen aanmelden voor een besloten LinkedIngroep van SNV BC; Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingen Alumni.

HET STAGE CAFÉ

Het Stage café wordt georganiseerd door de afdeling Arbeidsparticipatie van SNV BC. Organisaties worden uitgenodigd om kennis te maken met de cliënten tijdens een ronde Business Speeddating. De inbreng van de organisaties is laagdrempelig. Organisaties worden gevraagd om advies te geven over het CV, over de manier van presenteren of over andere zaken die van belang kunnen zijn tijdens een sollicitatie. Er schuiven ook organisaties aan die daadwerkelijk vacatures open hebben staan en er zijn ook HR managers aanwezig met een groot netwerk die mogelijk iets voor de cliënten kunnen betekenen. Het doel van het Stage café is, hetgeen wat de cliënten tijdens de workshops hebben geleerd in de praktijk te brengen en daarbij meteen een netwerkbijeenkomst bij te wonen. Het Stage café wordt twee keer per jaar georganiseerd.

SNUFFELSTAGES EN VERDIEPINGSSTAGES

Snuffelstages en verdiepingsstages worden door de arbeidscoach gezocht om het beroepsbeeld voor de cliënt duidelijk te krijgen en om te toetsen of de verwachtingen aangaande het gewenste beroep juist zijn. Daarnaast kunnen de basiswerknemersvaardigheden geoefend worden en ervaringen met het beroep worden opgegaan, dat tevens vermeld kan worden in het CV. Tenslotte kan de arbeidscoach inzicht krijgen in de kwaliteiten en beperkingen van de cliënten en daarin sturen. Het doel van de arbeidscoach is om samen met de cliënt werk te vinden wat zo dicht mogelijk tegen het (realistisch) wensberoep van de cliënt aanzit, ook om uitval op langer termijn te voorkomen.

H 5.2 Resultaat “Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?”

De arbeidscoaches van SNV BC krijgen volgens het SLA (2016) na het stage café workshop een cliënt toegewezen die ze individueel gaan begeleiden en samen gaan ze op zoek naar werk. Volgens deze richtlijnen vindt er tweewekelijks een gesprek plaats. Vaak zijn de cliënten op het moment van de intake al in beeld en kan het zijn dat ze voorafgaand of tijdens de workshops een kans krijgen op het gebied van een stage, vrijwilligerswerk of een betaalde baan. De cliënten krijgen dan de nodige begeleiding van een arbeidscoach. Normaliter krijgen ze na het beëindigen van de workshops een individuele arbeidscoach toegewezen die met hem of haar een persoonlijk plan van aanpak gaat opstellen. Ook wordt de standaard CV die de cliënten hebben opgesteld tijdens de workshops gepersonaliseerd door de arbeidscoach en de cliënten samen. Indien ze nog geen werk hebben gevonden voor en/of tijdens de workshops, dan zal de arbeidscoach samen met de ze op zoek gaan naar werk. Dit gaat in samenwerking met zoveel mogelijk verschillende partijen en instanties om de kans op werk te vergroten. Hierbij zet de arbeidscoach een tweesporenbeleid in. De arbeidscoach brengt met ze de lange termijn visie in kaart en kijkt op welke manier en met welke middelen dit (realistische) doel behaald kan worden.

Daarnaast bespreekt de arbeidscoach het belang van een korte termijn planning welke bestaat uit het zo snel mogelijk aan het werk gaan. Werken bevordert namelijk de Nederlandse taal, geeft inzicht op gevraagde basiswerknemerscompetenties en geeft een goed beroepsbeeld.

Op de vraag welke coachingsvormen de arbeidscoaches toepassen is geantwoord dat ze kijken naar de huidige situaties van de cliënten en dat zo goed mogelijk proberen in beeld te brengen, net zoals het wordt omschreven in het SLA. De meest gebruikte vorm is het plan van aanpak. Een arbeidscoach zegt hierover het volgende:

“Toen ik hier net bij SNV stage kwam lopen m.b.t. tot cliëntbegeleiding is mij tijdens de basiscursus uitgelegd dat wij het plan van aanpak dienen te hanteren. Het plan van aanpak houdt je de voortgang bij van de taal, opleidingen, werkervaringen en eventueel andere ervaringen. Dan kijk je eigenlijk naar de stand van zaken: waar wil je naartoe en welke acties moet je daarvoor verrichten”.

H 5.3 Resultaat “Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?”

Op de vraag waar de behoeften van de (oud) cliënten liggen met betrekking tot nazorg, zullen de topics worden behandeld. Alle relevante resultaten voor deze deelvraag worden hieronder weergegeven.

DE NEDERLANDSE TAAL

De cliënten hebben aangegeven de Nederlandse taal moeilijk te vinden om te praten, te schrijven en ze zijn bang om iets verkeerd te zeggen. De volgende cliënten zeggen hier het volgende over: *“Spreken, omdat ik nog niet vaak genoeg praat”. Ik zoek daarom ook geen werk waar ze dialect praten. Daarom werk ik nu op een basisschool waar ze Nederlands praten” en “Omdat Nederlands een andere uitspraak heeft. Soms zeg ik wat ik wil maar is de uitspraak niet goed. Dat vind ik een beetje lastig”.*

Kort samengevat zeggen de cliënten dat het leren van de Nederlandse taal, naast de moedertaal en wellicht andere talen, moeilijk te leren valt omdat de klanken anders zijn.

ZELFREDZAAMHEID

Onder de topic ‘zelfredzaamheid’ zijn een aantal onderdelen behandeld. De cliënten hebben met name aangegeven dat ze gelukkig zijn dat ze omringd worden met familieleden en dat ze bezig zijn met hun stage, studie of werk. Waar ze niet gelukkig van worden is dat ze de motivatie niet meer vinden om te studeren voor de inburgering. Een cliënt zegt hier het volgende over: *“....Ik heb niet meer de motivatie om te leren. Ik voel me iets minder dan vroeger.... Het is leren wordt mij veel te veel....”*

Ondanks dat ze de motivatie niet kunnen vinden om te studeren, hebben ze hier geen hulp bij nodig. De hulp ligt met name bij het hebben van een taalcoach, zodat ze de Nederlandse taal kunnen verbeteren. Zie ook citaat bij “de Nederlandse taal”.

Als ze tegenslagen ervaren, dan antwoorden de cliënten dat ze hier niets mee doen en gaan ze gewoon door met waar ze mee bezig zijn. Als ze na gaan denken over hun toekomst, dan willen de cliënten werken, zelfstandig ondernemer worden of doorstuderen en ze willen in Tilburg blijven wonen. De volgende cliënt doet hier een uitspraak over: *“Werken, misschien eigen bedrijf. In mijn land had ik een eigen bedrijf, in de bouw. Maar voor hier weet ik het nog niet, misschien in de techniek. Ik woon dan hier in Tilburg. Ik vind het een leuke stad”.*

Kort samengevat zijn de cliënten gelukkig, omdat ze omringd worden door familieleden en dat ze in het dagelijks leven iets te doen hebben. Zoals het volgen van de inburgering, zodat ze over een aantal jaar meer mogelijkheden hebben om hun (wens)beroep uit te oefenen. Wat betreft het omgaan met tegenslagen is dit nog een aandachtspunt. Ook de cliënten die aangeven dat hun behoefte met name ligt bij het hebben van een taalcoach.

ZELFVERTROUWEN

Op de vraag hoe tevreden de cliënten zijn geven ze zichzelf een 7. Ze zijn namelijk trots op het feit dat ze een extra taal leren, maar ze zijn ook trots op zichzelf. Deze cliënten zeggen hier het volgende over: *“Ik ben trots op mijzelf....ik doe mijn best en daarom ben ik trots op mijzelf” en “Ik ben trots omdat ik niet snel opgeef. Ik doe mijn best om positief te zijn.... ik blijf doorgaan”*.

Verder geven cliënten aan dat ze de behoefte hebben om een opleiding te starten, omdat dit een onderdeel is van hun toekomstvisie.

Kort samengevat blijken de cliënten op zich geen laag zelfbeeld te hebben, omdat ze blij zijn dat ze aan hun toekomst kunnen werken.

NETWERKEN

Wat betreft deze topic ontvangen de cliënten op bijna alle gebieden steun van familie en vrienden. Naast sociale, materiele, emotionele, praktische steun en gezelligheid, antwoorden de cliënten verder geen steun te ontvangen. Zelf bieden ze ook steun en met name aan vrienden. Betreft de uitbreiding van het bovenstaande netwerk, geven de cliënten aan geen voorstelling te hebben over hoe ze dat zouden moeten doen. Ze hebben behoefte aan een plan van aanpak om te weten op welke manier ze hun netwerk uit kunnen uitbreiden. De onderstaande cliënten zeggen het volgende hierover: *“Ik zou graag meer contact willen hebben....Ik weet nu niet hoe ik mijn netwerk kan uitbreiden” en “Ik het weet niet. Ik weet niet hoe”*.

Een aantal van de cliënten hebben aangegeven dat ze door middel van vrijwilligerswerk hun netwerk kunnen uitbreiden.

Kort samengevat ontvangen de cliënten voldoende steun van familie en vrienden. Het is duidelijk dat ze naast hun eigen omgeving meer contacten willen, maar niet weten hoe ze dit moeten aanpakken. Dit is een belangrijk aandachtspunt om mee te nemen.

BEGELEIDINGSVORMEN

Deze topic was in een spelvorm toegepast. Het bleek dat de cliënten het NLP model, het RET model en het GROW methodiek, deze toepassingen het fijnste vonden. Over het NLP-model antwoordde een cliënt met het volgende: *“Ja, als je dieper gaat met je arbeidscoach en wat je eisen zijn, dan is dat belangrijk. Je moet dit en dat doen, met een plan.*

Bijvoorbeeld dat ik een cursus moet volgen en samen kijken. Dan is het goed en handig. Je hebt niets aan misschien dit misschien dat. Het is voor mij ja of nee”.

Over het RET-model antwoordde een cliënt: *“Voordat je iets gaat beginnen vind ik dat je eerst moet kijken naar negatieve en positieve dingen. Bijvoorbeeld hoe je dingen positief kunt bekijken en welke kant je moet inslaan en dat gebeurt ook met mij. Ik moet eerst de voor- en nadelen op een rijtje hebben”*. Tenslotte antwoordde een cliënt het volgende op de GROW methodiek: *“Ik vind het goed om een doel te hebben en niet in het moment te leven. Ik vind dat je aan je toekomst moet denken”*.

Onder deze topic is ook een algemene vraag gesteld betreft de individuele begeleiding met de arbeidscoach. De cliënten zijn heel tevreden, omdat de arbeidscoaches tijd voor hun vrij maakt. Uit de laatste topic blijkt dat de cliënten behoeften hebben aan meerdere methodieken tijdens de individuele begeleiding, dan alleen de toepassing van de GROW methodiek.

H 6. CONCLUSIE

In dit hoofdstuk wordt op basis van de resultaten een conclusie getrokken. Er wordt aan de hand van de resultaten antwoord gegeven op de hoofdvraag en de daarbij horende deelvragen.

H 6.1 Hoe zat het ook alweer? De hoofdvraag:

De afdeling Arbeidsparticipatie van SNV BC vraagt zich af hoe een nazorgtraject bij de organisatie kan worden vormgegeven, zodat ze voor de cliënten, gemeenten en/of andere opdrachtgevers duidelijkheid en draagvlak kunnen creëren vanwege de toenemende stroom. Bovendien is het de wens om de projectleider en de arbeidscoaches te ontlasten die ondertussen al nieuwe cliënten aan het begeleiden zijn. Uit het voorgaande is de volgende hoofdvraag ontstaan: *“Welke behoeften aan nazorg hebben de (oud-)cliënten van de afdeling Arbeidsparticipatie en hoe kan daar aan worden vormgegeven door SNV BC?”*.

Voordat die vraag beantwoord kan worden, zullen eerst de deelvragen worden behandeld.

H 6.2 Hoe ziet het huidige Arbeidsparticipatietraject eruit?

De cliënten zijn al in een vroeg stadium bezig met de voorbereiding richting de Nederlandse arbeidsmarkt. In de serie van workshops wordt zoveel mogelijk handvatten geboden om uiteindelijk zelfstandig te kunnen participeren in de arbeidsmarkt.

WORKSHOP TRAJECT 1

Is gericht aan cliënten met een Nederlandse taalniveau minder dan A2 en hebben tijdens de workshops een tolk. De workshops worden op een laagtaalniveau door een trainer gegeven en alle materialen worden schriftelijk voor de deelnemers in drie talen vertaald.

WORKSHOP TRAJECT 2

Is gericht aan cliënten met een Nederlandse taalniveau van A2 of hoger. Deze workshops worden in het Nederlands gegeven.

WORKSHOP TRAJECT 3

Traject 3 wordt aangeboden aan cliënten die inburgeringsplichtig zijn geworden ná 1 januari 2015 met een taalniveau van A2 of hoger. Ook dit traject wordt in het Nederlands gegeven. Het verschil met traject 2 is dat ze in dit traject worden voorbereid op het examenonderdeel Oriëntatie Nederlandse Arbeidsmarkt.

Tijdens alle workshops, snuffelstages en stage-café wordt er gewerkt aan het creëren van een realistisch beroeps- en wereldbeeld, maar voor de cliënten wordt er blijkbaar nog niet voldoende gewerkt aan de topics. Voor verdere details bekijk hoofdstuk 5.1.

H 6.3 Welke coachingsvorm(en) passen de arbeidscoaches toe?

In de richtlijnen van het SLA krijgen de arbeidscoaches een cliënt toegewezen zodra ze de workshops volledig hebben doorlopen. Om de twee weken hebben ze individueel een gesprek en gaan ze aan de hand van het plan van aanpak zijn kans op werk, stage en/of vrijwilligerswerk vergroten. De opzet en het gebruik van het plan van aanpak wordt ze bij de basiscursus aangeleerd. Het is zichtbaar dat ze het geleerde toepassen in de praktijk en dat ze samen met de cliënt kijken naar de laatste stand van zaken. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de arbeidscoaches van begin af aan een bepaalde werkwijze aangeleerd krijgen en dat als leidraad gebruiken tijdens individuele gesprekken, namelijk het plan van aanpak.

Het is opvallend dat ze niet echt specifieke coachingsmethoden gebruiken om structuur aan te brengen in het gesprek, aangezien het plan van aanpak voor hun een leidraad is. Het plan van aanpak is volgens de resultaten een opzichzelfstaand methodiek dat het probleem ook verhelderd en dat in samenspraak ideeën worden gegenereerd. Maar het kan ook zo zijn dat er teveel aan het plan van aanpak wordt vastgehouden, waardoor de arbeidscoach minder op een andere manier leert kijken naar de cliënt daar hij of zij wellicht op dat moment behoefte aan heeft.

H 6.4 Waar liggen de behoeften van (oud) cliënten met betrekking tot nazorg?

Uit de resultaten is naar voren gekomen dat de cliënten met name behoeften hebben aan: het leren van de **Nederlandse taal**, omdat ze over het algemeen de taal moeilijk vinden vooral het praten en het schrijven. Daardoor zijn ze bang om iets verkeerd te zeggen, terwijl het spreken van belang is om de taal te verbeteren. Wat de cliënten zelf misschien vergeten is dat de Nederlandse taal vaak een tweede, derde of misschien wel vierde taal is die ze aangeleerd krijgen. Sommigen spreken naast hun moedertaal, vaak nog Engels en dan leren ze ook nog een nieuwe vreemde taal erbij. De Nederlandse taal heeft een andere klank dan de meeste talen, zoals de harde of zachte 'g' of de schr, eu of au en dat maakt dat ze vinden en denken dat de taal lastig is om te spreken en te schrijven. Een taal leren is een kwestie van oefenen, oefenen, oefenen en proberen om daar continue mee in aanraking te komen.

Zoals Nia (2015) al eerder aangaf: *“Heb geduld, ga niet harder praten en pas op met (goed)bedoelde complimenten. Dit zorgt ervoor dat de taalvaardigheid langzamerhand groeit.”*

Uit de resultaten van **zelfredzaamheid** is naar voren gekomen dat als de cliënten “beren op de weg zien” daar over het algemeen niets mee doen en door gaan waar ze mee bezig zijn. Er is een verband met de inburgeringscursus, omdat er is gebleken dat de motivatie om te leren steeds meer afneemt. De inburgeringscursus blijkt voor de cliënten best intensief te zijn. Ze leren een nieuwe taal, krijgen daarvoor huiswerk mee en daarnaast hebben ze nog andere verplichtingen bijvoorbeeld vanuit de gemeente of SNV BC, zoals de participatieverklaring. Die intensiviteit geldt overigens niet voor alle cliënten, maar voor de meesten wel. Wellicht dat dit ook bij de begeleiding zijn intrede kan doen.

Daarnaast hebben de cliënten aangegeven dat ze een taalcoach willen. Dit loopt nauw samen met de topic Nederlandse taal. Ze willen de taal verbeteren en dat kan alleen als ze oefenen en het liefst met iemand die de Nederlandse taal goed spreekt, zodat ze leren om woorden goed uit te spreken en helpt bij het schrijven.

Wat betreft het **netwerk** van de cliënten willen ze graag in contact komen met mensen buiten de eigen omgeving, alleen hebben ze geen idee hoe ze dit moeten aanpakken. Sommigen vinden dat vrijwilligerswerk de oplossing is, maar hoe zit het dan met de cliënten die geen vrijwilligerswerk kunnen vinden? Het is van belang om te voorkomen dat de cliënten niet geïsoleerd raken in hun eigen huis, maar gemotiveerd worden om contacten te leggen.

Als het gaat om de **begeleidingsvormen** zijn er door de cliënten drie methodieken aangewezen: het NLP model, het RET model en de GROW methodiek. Hier zijn ze volgens de theorie van Tosca (2011) nog op een rijtje:

- **NLP** staat voor Neuro Linguïstisch Programmeren. Het is een methodiek waarbij technieken worden gebruikt om de communicatie en doelstellingen van de cliënten leren te verbeteren. Ze leren daarbij ook hoe ze het succes van anderen voor zichzelf kunnen modelleren. De vragen die tijdens de individuele begeleiding gesteld kunnen worden zijn: wat is de huidige, wat wil je bereiken, wat en/of wie houdt je tegen, wat en wie heb je nodig?
- **RET** is een methodiek die gebruikt maakt van cognitief coachen. Het staat voor Rationeel-Emotioneel gedragsTherapie. Dat houdt in dat gedrag en emoties niet

direct worden bepaald door situaties, maar door de gedachtegang in die situaties. Een RET coach kan de cliënten leren om hier op een andere manier naar te kijken.

- **GROW-model:** Deze methodiek brengt structuur aan in een coachingsgesprek en de cliënt wordt zelf geactiveerd om het probleem te verhelderen en ideeën te genereren. De vragen die tijdens de individuele begeleiding gesteld kunnen worden zijn: wat wil je bereiken, wat is de huidige situatie, welke mogelijkheden heb je en wat ga je concreet doen.

Volgens de resultaten vinden ze diepgaande gesprekken met de arbeidscoach prettig en ze vinden het fijn om de voor- en nadelen op een rijtje te zetten als ze vanuit een bepaalde wens, bijvoorbeeld beroep, een richting op moeten gaan.

Als laatste komt de GROW methodiek om de hoek kijken, want daar staat het doel centraal. Als ze een doel voor ogen hebben kunnen ze daar naartoe werken en daardoor aan hun toekomst denken.

H 6.5 Op welke manier kunnen de arbeidscoaches inspelen op de behoeften?

De arbeidscoaches werken al volgens een vaste methode, daarin worden geen specifieke coachingsvormen gebruikt. Hier en daar kan wel aandacht besteed worden aan de behoeften van de cliënten. De Nederlandse taal blijft hoofdoorzaak nummer één wat voor de cliënten de grootste struikelblok is. De arbeidscoaches kunnen de cliënten continue in het Nederlands blijven aanspreken en bij echte onduidelijkheden overschakelen naar Engels. Ook is het van belang dat als de cliënten geen goede uitspraak hebben van Nederlandse woorden, dat dit wordt verbeterd door de arbeidscoach en dat ze leren hoe ze dit in het vervolg goed moeten uitspreken.

De cliënten die nog geen taalcoach hebben of behoeften hebben aan meer lesuren in de week zullen op zoek moeten gaan naar iemand die ze extra les willen geven. Dit kan bijvoorbeeld een plaats krijgen in het plan van aanpak.

Ook is er uit de resultaten gebleken dat cliënten minder gemotiveerd zijn omdat de studie voor de inburgering een energienemer is. Daar kan een arbeidscoach alleen achter komen als daar naar wordt gevraagd of als de cliënt dit zelf kenbaar maakt. Wellicht kan de demotivatie om werk, stage of vrijwilligerswerk te vinden ook daarvandaan komen, omdat het ze teveel wordt. Dit onderdeel kan bijvoorbeeld ook opgenomen worden in het plan van aanpak als geheugensteun voor de arbeidscoach.

Dat geldt ook voor het netwerk van de cliënten. Bij de intake wordt al in kaart gebracht hoe de persoonlijke sfeer van de cliënt eruit ziet, maar wordt hier ook op verder geborduurd? Zover het duidelijk is kijken de arbeidscoaches hoe ze de cliënten kunnen laten integreren op de arbeidsmarkt. Het is goed als de cliënten in de tussentijd ook andere (leuke) activiteiten doen. De arbeidscoaches kunnen hierin motiveren, maar de cliënt hoort hier eigenlijk zelf actief in te zijn.

Wat betreft de begeleidingsvormen kunnen de arbeidscoaches de gewenste methodieken bij de cliënten toepassen. Het is voor de arbeidscoaches van belang om te weten welke cliënt ze voor zich hebben, aangezien iedereen andere behoeften en een andere aanpak nodig heeft.

Uit het bovenstaande kan geconcludeerd worden dat de behoeften passen binnen het nazorgtraject, omdat de arbeidscoaches op al die behoeften van de cliënten een aandeel kunnen hebben.

H 6.6 Welke behoeften aan nazorg hebben de (oud) cliënten van de afdeling Arbeidsparticipatie en hoe kan daar aan worden vormgegeven door SNV BC?

Uit de resultaten is gebleken dat de cliënten aan vier factoren behoeften hebben, namelijk: de Nederlandse taal verbeteren, zelfredzaamheid vergroten, netwerk opbouwen en aan verschillende begeleidingsvormen.

De **Nederlandse taal** is voor de cliënten nu eenmaal moeilijk. Om het proces voor ze te vergemakkelijken kan in het nazorgtraject worden gekeken naar een (extra) taalcoach. De arbeidscoach kan samen met de cliënt uitzoeken waar ze een vrijwillige taalcoach kunnen vinden die één keer in de week les wil geven. De inburgeringscursus blijkt voor de cliënten best intensief te zijn, waardoor ze niet altijd zeggen wat er in hun om gaat. Dit kan van invloed zijn op andere activiteiten wat vanuit SNV BC gevraagd wordt als ze bijvoorbeeld werk, vrijwilligerswerk of een stage moeten zoeken. Omdat ze hier minder zelfredzaam in zijn is het van belang dat de arbeidscoach tijdens individuele gesprekken nog nagaat hoe de inburgering verloopt en of er nog zaken zijn waar ze tegenaanlopen. Het kan ook zijn dat de arbeidscoach bepaalde vragen met betrekking tot inburgeren niet kan beantwoorden. De arbeidscoach kan de cliënt dan adviseren om deze vragen aan de docent te stellen, maar deze wel op te nemen in het plan van aanpak. Bij de volgende afspraak kunnen ze hierop terugkomen. Als voorbeeld: heeft de cliënt de docent benaderd? Waarin heeft dit geresulteerd? Hiermee wordt zijn **zelfredzaamheid** vergroot en kunnen toekomstige belemmeringen ook zelfstandig worden aangepakt. Zoals de theorie van Jansen (2013) aangeeft: *“De cliënt krijgt dan regie over zijn eigen leven”*.

Het **netwerk** is in sommige gevallen nog ontoereikend. Ze krijgen in het Arbeidsparticipatietraject een workshop netwerken aangeboden, alleen het schijnt dat het voor de cliënten nog onvoldoende is. Als het gaat om in contact te komen met anderen in verband met werk, dan is dit een proces wat voortgezet kan worden op het moment dat de arbeidscoach de cliënt gaat begeleiden. Wil de cliënt een netwerk opbouwen buiten de eigen sociale netwerk, dan kan de arbeidscoach hier samen met de cliënt naar kijken.

De arbeidscoaches hebben een eigen manier van begeleiden waar niet direct methodieken aan vastgekoppeld worden. De arbeidscoaches kunnen zich bijvoorbeeld verdiepen in de methodieken die de cliënten als prettig ervaren. Op die manier kunnen ze, naar behoefte, ieder cliënt op een andere manier begeleiden en een **begeleidingsvorm** toepassen. Bovendien hoeft één methodiek niet perse de beste te zijn, als de resultaten in de individuele begeleiding maar bereikt worden.

H 6.7 Tot slot

Uit het onderzoek is gebleken dat de cliënten in het nazorgtraject nog willen werken aan hun Nederlandse taal, zelfredzaamheid, netwerk en verschillende begeleidingsvormen wensen. Het aspect zelfvertrouwen valt hier nu buiten beschouwen, omdat er uit de resultaten is gebleken dat het zelfbeeld van de cliënten ruim voldoende scoort aangezien ze trots op zichzelf zijn en dat ze bezig zijn met hun toekomst. Het model heeft zijn dienst bewezen; zelfvertrouwen blijft van groot belang, maar daar hoeft geen nazorg op te worden aangeboden.

H 7 DISCUSSIE

In dit hoofdstuk komen de beperkingen van het onderzoek aan bod. Hier wordt gekeken naar mogelijk zwakke plekken en waar nog de nodige aandacht aan moet worden besteed.

Om te beginnen liet Nia (2015) in haar blog weten dat als een vluchteling nog niet goed Nederlands spreekt, het geen zin heeft om harder te praten maar het eerder helpt om te articuleren. Volgens haar gaan de hersencellen dan aan het werk om een zin te ontcijferen en dat is ook gebleken uit de resultaten. De cliënten vinden het lastig om de Nederlandse taal te spreken. De Nederlandse taal heeft nu eenmaal andere klanken dan die bijvoorbeeld in Arabische gebieden voorkomen.

Daarnaast zijn de vragen van Jansen (2013) ondersteunend geweest. Er is namelijk achterhaald in hoeverre de cliënten zelfredzaam zijn. De resultaten hebben laten zien dat de cliënten vrij gelukkig zijn dat ze omringd worden door familieleden en dat ze bezig zijn het dagelijks leven. Het enige wat ze nog niet weten is hoe ze om moeten gaan met tegenslagen. Bij dit soort problematieken kunnen de begeleidingsvormen van Tosca (2011) een plek krijgen, aangezien de cliënten ook behoeften hebben aan verschillende begeleidingsvormen. De cliënten hebben namelijk aangegeven dat ze het RET model een prettige begeleidingsvorm vinden, omdat deze type coach kijkt naar de gedachtegang in bepaalde situaties en leert hoe ze hier op een andere manier naar kunnen kijken.

Het onderzoek van Wouters (2008) laat wel verschillen zien, want in haar onderzoek komt naar voren dat vluchtelingen een gebroken netwerk hebben (of niet bereikbaar) en dat de opbouw daarvan maar niet wil lukken. Wat betreft in dit onderzoek klopt het gedeeltelijk. De cliënten weten inderdaad niet hoe ze een netwerk moeten opbouwen, hier kunnen ze hulp bij gebruiken. Wat betreft haar visie over een gebroken netwerk (of niet bereikbaar) wordt in dit onderzoek genuanceerd, want de cliënten worden wel degelijk omringd door familie en vrienden.

De theorie van Pinto (Lies' Logica, 2012) wordt ook genuanceerd met dit onderzoek, want de cliënten zijn voornamelijk bezig met de sociale behoeften en zelfontplooiing van de piramidebehoeften van Maslow. Op het moment dat ze bij het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers binnenkomen zijn ze al bezig met het vergaren van kennis over de Nederlandse samenleving en zijn ze aan het pré inburgeren. Dit betekent dat ze al langzaam worden verweven in de "Westerse cultuur" en de daarbij behorende aspecten. De primaire behoefte wordt vervuld als ze een status en een woning krijgen aangeboden, dus alle niveaus van Maslow worden doorlopen en weer terug. Het blijft een continue cyclus. Verder hoeven de theorieën op grond van dit onderzoek niet te worden herzien, omdat de theorie redelijk overeenkomt met wat er in de praktijk naar voren is gekomen. Het is wel opvallend dat er niet of nauwelijks gepubliceerd materiaal te vinden is over deze doelgroep. Onderzoekers zouden meer vluchtelingen moeten betrekken in onderzoeken, omdat de meeste theorieën meer algemene informatie geven dan dat het een relatie heeft met deze doelgroep.

Tijdens het onderzoek is het beleid binnen Arbeidsparticipatie aangepast. Het huidige Arbeidsparticipatietraject, waarin de cliënten na het doorlopen van de workshops worden overgedragen naar een individuele arbeidscoach en eventueel daarna in het nazorgtraject komen, is niet meer van toepassing op het nieuwe Arbeidsparticipatietraject. Sinds januari 2017 gaan de cliënten over naar de gemeente waarbij ze via de afdeling Werk & Inkomen worden begeleid naar werk, stage of vrijwilligerswerk. Dit betekent dat het nazorgtraject bij de afdeling komt te vervallen. De gemeente subsidieert alleen nog het workshop gedeelte en de baanbalie (een soort meldpunt voor vragen met betrekking tot participatie), zoals weergegeven in bijlage 11. Maar mochten de plaatsingen, die via de gemeente lopen, niet naar behoren lopen dan kan er nog aanspraak worden gedaan op de afdeling. Daar kan nazorg nog eventueel een plek krijgen.

Ook de begeleidingsvormen zijn aandachtspunten. Sommige begeleidingsvormen hanteren dezelfde gesprekstechnieken die overeenkomen met andere modellen, daarom kan er niet gezegd worden dat één begeleidingsvorm de beste methodiek is. Ieder cliënt vergt een andere aanpak en dus ook een andere manier van begeleiden. Als er teveel wordt vastgehouden aan één methodiek, dan wordt er voorbij gegaan aan het doel van de cliënt en wordt er niet meer effectief met elkaar gecommuniceerd. In het onderzoek is verder ook naar voren gekomen dat de arbeidscoaches het plan van aanpak als leidraad hanteren in de begeleiding. Voor eventuele verder onderzoek kan er gekeken worden of er bij de arbeidscoaches behoefte is aan meerdere coachingsmethoden.

Verder is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van één onderzoeksmethode, namelijk kwalitatief onderzoek. Gezien de beperkte tijd zijn er twee arbeidscoaches en zeven cliënten geïnterviewd. In het vervolg zouden er minstens vier of vijf arbeidscoaches geïnterviewd moeten worden om de betrouwbaarheid te vergroten, want de arbeidscoaches hebben aangegeven niet of nauwelijks een methode te hanteren maar wellicht geldt dit niet voor iedereen. Verder is in de methodische verantwoording naar voren gekomen dat de cliënten over het algemeen nog moeite hebben met de uitspraak van de taal. De afgebroken zinnen en foute constructies hadden verwarrend kunnen zijn als dit letterlijk werd getranscribeerd, daarom was ervoor gekozen om de transcripten in een goed lopend verhaal te verwoorden. Door dit is de kans op interpretatie groter en zijn de gegevens wellicht minder betrouwbaar. Desalniettemin zijn de behoeften van de cliënten duidelijk en zijn ze ook in kaart gebracht. In het vervolg is het raadzaam om bij alle cliënten een akkoord te krijgen voordat de resultaten worden verwerkt, zodat dit de betrouwbaarheid van het onderzoek vergroot. Verder is in de methodische verantwoording naar voren gekomen dat peer examiners de uitwerking van de interviews hebben gecontroleerd en dat er standaardvragenlijsten van onderzoekers zijn gebruikt. Hiermee wordt de betrouwbaarheid verhoogt en is het onderzoek valide.

De cliënten worden dagelijks geconfronteerd met het feit dat ze nog steeds een (nieuw) bestaan aan het opbouwen zijn, dat betekent: het leren van een nieuwe taal, het vergroten van hun zelfredzaamheid in een (nieuw) land en het opbouwen van een (nieuw) netwerk. Hierin is sterk behoefte aan begeleiding. Met deze resultaten kunnen er geen uitspraken worden over alle cliënten van Arbeidsparticipatie, maar de resultaten kunnen wel een indicatie geven van hoe het onderzoek zou uitpakken bij de andere cliënten.

Tot slot is dit onderzoek van hoge innovatieve waarde, omdat er uit de resultaten is gebleken dat de cliënten meer lessen willen in de week van een taalcoach. De afdeling Arbeidsparticipatie kan hier niet voor zorgen, maar kan bijvoorbeeld wel in samenwerking met Inburgering dit organiseren. Verder is er ook gekeken naar het netwerk van de cliënten. De cliënten zijn waarschijnlijk niet op de hoogte dat grote gemeentes, zoals Tilburg, in bezit zijn van een stadspas. Deze pas is speciaal bedoeld voor huishoudens met een laag inkomen en die in een sociaal isolement zijn geraakt. Ook kan de organisatie meer aandacht besteden aan bijvoorbeeld activiteiten die rondom Tilburg plaatsvinden door de drempel voor deze doelgroep te verlagen.

Als laatste zijn de begeleidingsmethodieken onder de loep genomen. De cliënten hebben aangegeven meer diepgang te willen tijdens individuele begeleidingsmomenten. De afdeling kan bijvoorbeeld de arbeidscoaches en/of trainers kennis laten maken met de verschillende methodieken die ze kunnen toepassen wanneer het nodig is.

LITERATUURLIJST

Alternatives In Treatment. (2014). *The importance of Aftercare*. Geraadpleegd op 23 september 2016, van <http://www.alternativesintreatment.com/blog-page-posts/importance-aftercare/>

ANP. (2015). *Per dag ongeveer 700 vluchtelingen naar Nederland*. Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://www.nu.nl/bootvluchtelingen/4127507/per-dag-ongeveer-700-vluchtelingen-nederland.html>

Baarda, B. (2009). *Dit is onderzoek*. Groningen | Houten: Noordhoff Uitgevers

CBS. (2016). *In 2015 twee keer zo veel asielzoekers en nareizigers als in 2014*. Geraadpleegd op 21 september 2016, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/04/in-2015-twee-keer-zo-veel-asielzoekers-en-nareizigers-als-in-2014>

COA. (z.d.). *Huisvesting vergunninghouders*. Geraadpleegd op 12 oktober 2016, van <https://www.coa.nl/nl/voor-gemeenten/huisvesting-vergunninghouders>

Costa. (2011). *Wat voor soort coaches zijn er?* Geraadpleegd op 14 december 2016, van <http://gortcoachingutrecht.nl/personal-coach/wat-voor-soorten-coaches-zijn-er.html>

De Hage, N. (2012). *De verwachtingen van nazorg*. Geraadpleegd op 5 oktober 2016, van <https://hbo-kennisbank.nl/record/oai:repository.samenmaken.nl:smpid:41666>

DUO. (z.d.). *Inburgeren: hoe moet dat?* Geraadpleegd op 16 december 2016, van <https://www.inburgeren.nl/inburgeren-hoe-moet-dat.jsp>

Everaert, J., Koster, E.H.W, Schacht, R., Raedt, R., de. (2010). *Evaluatie van de psychometrische eigenschappen van de Rosenberg zelfwaardeschaal in een poliklinische psychiatrische populatie*. Geraadpleegd op 2 december 2016, van https://www.researchgate.net/publication/235249441_Evaluatie_van_de_psychometrische_eigenschappen_van_de_Rosenberg_zelfwaardeschaal_in_een_poliklinisch_psychiatrische_populatie

Gemeente Tilburg. (2009). *Handboek methodiek Niemand uit Beeld – Zorg voor jongeren na jeugdzorg*. Geraadpleegd op 22 september 2016, van http://archief.spectrumelan.nl/www.spectrum-gelderland.nl/Internet/documenten/Externe%20uitgaven/Zorg%20na%20Jeugdzorg/Niemand_uit_beeld.pdf

Harmsen, M., Rodenrijs, A. (2013). *Nazorg voor jongeren uit de jeugdzorg. Wat werkt?* (Afstudeeropdracht). Pedagogiek van de faculteit Gezondheid, gedrag en Maatschappij, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.

Heck, W., Leijendekker, M. (2015). *Dit is wat je moet weten om de vluchtelingencrisis te begrijpen*. Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://www.nrc.nl/nieuws/2015/09/14/dit-is-wat-je-moet-weten-om-de-vluchtelingencrisis-te-begrijpen-a1413244#vraag5>

Heijden, K. Van der (2016). *Stroomschema's SNV Brabant Centraal bijlagen 2, 10 en 11*.

Heijden, K., Van der. (2016). *Service Level Agreement: Toeleiding naar Arbeid*. Reader Stichting Nieuwkomers en Vluchtelingenwerk. Tilburg: VluchtelingenWerk Nederland

Jansen, B. (2013). *Handreiking voor wijkverpleegkundigen. Zelfredzaam*. Geraadpleegd op 16 november 2016, van http://www.vilans.nl/docs/producten/Handreiking_zelfredzaamheid.pdf

Kolle, M. (2015). *De weg naar asiel*. Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://www.detweedeverdieping.nu/dossiers/tolerantie/voorbeelden-en-tips-tolerantie>

Lies. (2012). *Niet bijster divers debat over diversiteit*. Geraadpleegd op 2 januari 2017, van <https://liesbethtettero.wordpress.com/page/4/>

Marylin. (2014). *De behoeftepiramide van Maslow*. Geraadpleegd op 2 januari 2017, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/118201-de-behoeftespiramide-van-maslow.html>

Mike. (2007). *Vergroot je zelfvertrouwen*. Geraadpleegd op 2 december 2016, van <http://mens-en-samenleving.infonu.nl/psychologie/8048-vergroot-je-zelfvertrouwen.html#3>

Nia, N. (2015). *Waar een vluchteling die Nederlands wil leren tegenaan loopt*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van <https://decorrespondent.nl/3630/waar-een-vluchteling-die-nederlands-wil-leren-tegenaan-loopt/791762626380-7f517777>

NIOW. (z.d.). *Overzicht taalniveaus*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van <http://www.niow.nl/taaltrainingen/europese-taalniveaus/overzicht-taalniveaus>

NRC. (2001). Definities en cijfers. Geraadpleegd op 18 januari 2017, van <http://retro.nrc.nl/W2/Lab/Profiel/Vluchtelingen/cijfers.html>

Reformatorisch Dagblad. (2015). *“Meer aandacht nodig voor werk en sociaal netwerk vluchtelingen”*. Geraadpleegd op 2 december 2016, van <http://www.rd.nl/vandaag/binnenland/meer-aandacht-nodig-voor-werk-en-sociaal-netwerk-vluchtelingen-1.474398>

Regionaal Overleg Nazorg Rijnmond (2011). *Convenant Nazorg ex-gedetineerden Rotterdam-Rijnmond 18+*. Geraadpleegd op 5 oktober 2016, van <https://www.veiligheidsalliantie.nl/download.php?doc=88>

Rijksoverheid. (z.d.). *Begeleiding in het dagelijks leven*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van https://www.regelhulp.nl/bladeren/_/artikel/begeleiding-in-dagelijks-leven/

Rijksoverheid. (z.d.). *Moet ik als nieuwkomer inburgeren?* Geraadpleegd op 14 december 2016, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/nieuw-in-nederland/vraag-en-antwoord/moet-ik-als-nieuwkomer-inburgeren>

Schreuder Peters, R.P.I.J. & Boomkamp, J.W. (2009). *Psychologie: de hoofdzaak*. Groningen | Houten: Noordhoff Uitgevers.

Statushouder. (2001). In Van Dale online. Geraadpleegd op 18 januari 2017, van <https://www.vluchtelingendata.nl/inzichten/toelichting-van-definities/>

Stevens, J. (z.d.) *Behoeften en verlangen*. Geraadpleegd op 2 januari 2017, van <http://www.desteven.nl/training-coaching-vraagbaak/behoeften>

Stockmans, P. (2011). *Op reis als staatloze*. Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://www.mo.be/wereldblog/tussen-vrijheid-en-geluk/op-reis-als-staatloze>

Suykerbuyk, W. (2015). *Dramatherapeutisch onderzoek naar het effect van improvisatiespel op het zelfvertrouwen van kwetsbare burgers* (Afstudeeronderzoek). Instituut Sociale Studies, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Nijmegen.

The Post. (2015). *Waarom Syriërs via Turkije vluchten echte vluchtelingen zijn (ook zonder oorlog). Een realitycheck: waarom ontvluchten Syriërs Turkije?* Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://politiek.tpo.nl/2015/09/29/waarom-syriers-die-via-turkije-vluchten-echte-vluchtelingen-zijn-ook-zonder-oorlog/>

Tosca. (2011). *Vormen van coaching*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van <http://gortcoachingutrecht.nl/personal-coach/894.html>

UNHR (z.d.). *Aantal Syrische vluchtelingen bereikt een record van 4 miljoen*. Geraadpleegd op 26 oktober 2016, van <http://www.unhcr.nl/home/artikel/24dd0a6fdd63d87160ebdde85a059d9d/unhcr-aantal-syrische-vluchtelingen.html>

Verhoeven, N. (2011). *Wat is onderzoek? Praktijkboek methoden en technieken voor het hoger onderwijs*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers

Vliet, V. van. (2015). *McClelland motivatie theorie*. Geraadpleegd op 2 januari 2017, van <http://www.toolshero.nl/effectiviteit/mcclelland-motivatie-theorie/#Behoeftenaar aansluiting>

Vluchtelingenwerk. (z.d.). *Begeleiding tijdens de asielprocedure*. Geraadpleegd op 23 september 2016, van <https://www.vluchtelingenwerk.nl/wat-wij-doen/begeleiding-van-asielzoekers>

VON. (2013). *Position paper Vluchtelingen-Organisaties Nederland*. Geraadpleegd op 2 januari 2017, van <http://www.vluchtelingenorganisaties.nl/page/4760/nl>

Wouters, S. (2008). *Vluchtelingen en hun sociale netwerk* (Afstudeeronderzoek). Social Work, Hogeschool Windesheim, Zwolle.

Your Coach. (2009). *GROW coaching model*. Geraadpleegd op 14 december 2016, van <http://www.yourcoach.be/coaching-tools/grow-coaching-model.php>

BIJLAGEN

BIJLAGE 1 'DE WEG NAAR ASIEL' (Kolle, 2015)

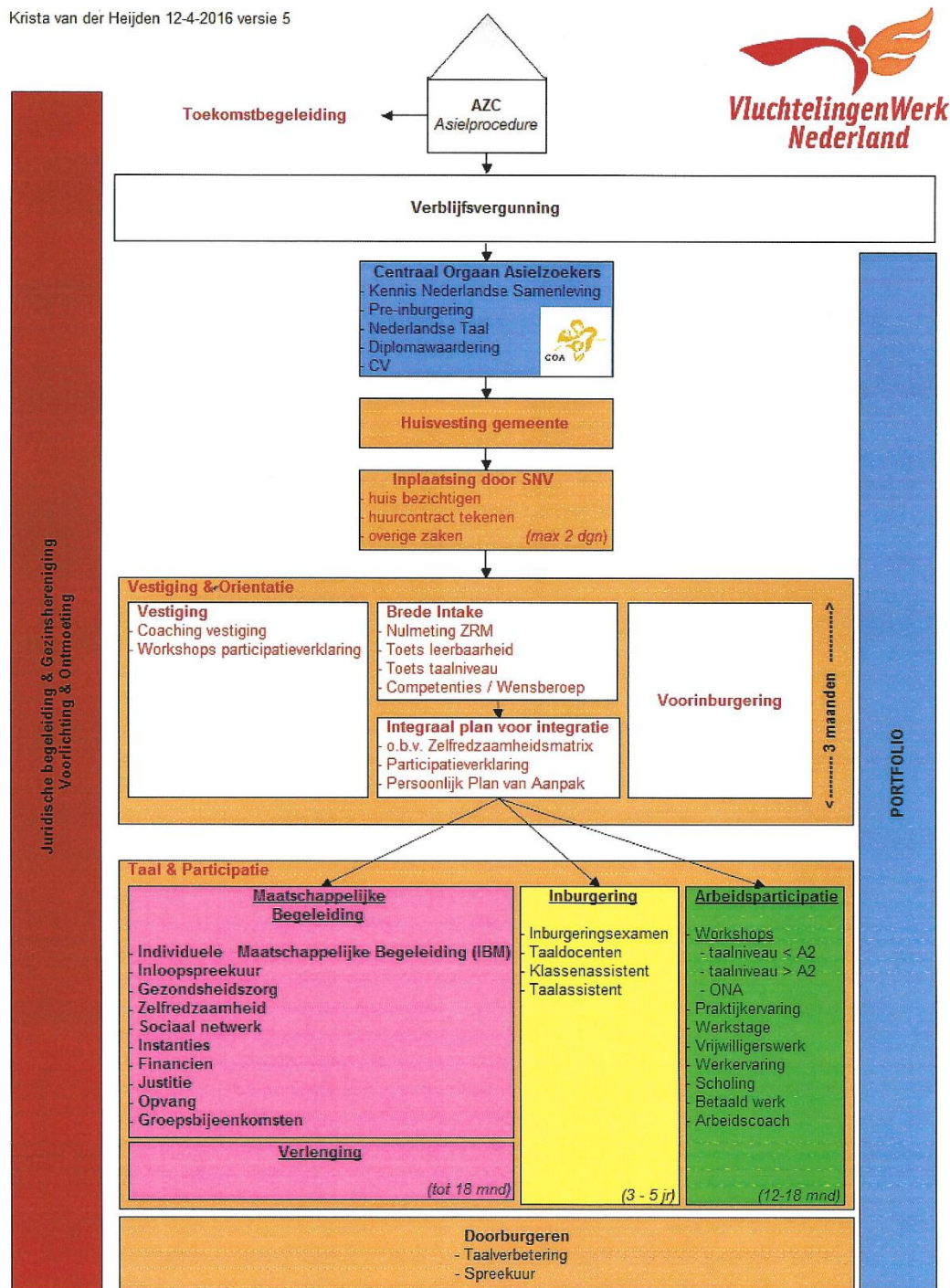
De weg naar asiel

Hoe zit de asielprocedure in elkaar? En waar komen onze vrijwilligers om de hoek kijken?
VluchtelingenWerk Magazine geeft de belangrijkste stappen weer in deze illustratie.
We volgen de fictieve asielzoeker Naima, die met haar baby een veilige haven zoekt in Nederland.



BIJLAGE 2 'HET PRIMAIRE PROCES VAN SNV BC'

Krista van der Heijden 12-4-2016 versie 5



BIJLAGE 3 'OVERZICHT TAALNIVEAUS'

	Begrijpen		Spreken		Schrijven
	Luisteren	Lezen	Productie	Gesprekken voeren	
A1	Begrijpt vertrouwde uitdrukkingen en eenvoudige zinnen als er heel langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan vertrouwde namen, woorden en zeer eenvoudige zinnen begrijpen in standaardteksten als mededelingen, posters, catalogi.	Kan zich uitdrukken in losse woorden en in korte, eenvoudige zinnen over concrete zaken uit de eigen leef- of werkomgeving.	Kan deelnemen aan eenvoudige gesprekken in situaties die veel voorkomen in het dagelijks leven en op de werkplek.	Kan losse woorden zoals personalia in formulieren invullen en een korte tekst schrijven zoals vakantiegroeten op een ansichtkaart.
A2	Begrijpt de belangrijkste punten van korte en eenvoudige boodschappen en aankondigingen als er langzaam en duidelijk gesproken wordt.	Kan korte en eenvoudige teksten lezen over concrete onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving.	Kan in eenvoudige bewoordingen een beschrijving geven van mensen, leef- en werkomstandigheden, dagelijkse routines enzovoort.	Kan korte gesprekken voeren in standaard-situaties. Kan vragen stellen en beantwoorden en ideeën en informatie uitwisselen over vertrouwde onderwerpen in voorspelbare, alledaagse situaties.	Kan korte, informele brieven schrijven en boodschappen noteren in telegramstijl.
B1	Begrijpt feitelijke informatie over veel voorkomende onderwerpen uit dagelijks leven en werk.	Kan feitelijke teksten over onderwerpen uit de eigen werk- of leefomgeving lezen met een redelijke mate van begrip.	Kan een eenvoudige uiteenzetting geven over vertrouwde onderwerpen uit de eigen leef- en werkomgeving.	Kan met redelijk gemak deelnemen aan gesprekken over onderwerpen uit het dagelijkse leven, gericht op het onderhouden van sociaal contact en het regelen van zaken.	Kan eenvoudige samenhangende tekst schrijven over vertrouwde onderwerpen in het dagelijkse leven, op werk of opleiding.
B2	Begrijpt meer complexe informatie over onderwerpen uit het dagelijks leven en de wereld van opleiding en beroep in voldoende mate om de draad van het betoog te volgen.	Begrijpt een breed scala aan teksten op het eigen vak- of interessegebied. Begrijpt teksten over specialistische onderwerpen als hij voldoende kennis heeft van het desbetreffende onderwerp.	Kan een duidelijk, gedetailleerd betoog houden over een breed scala van onderwerpen uit het eigen interesse- of werkgebied.	Kan op een effectieve wijze deelnemen aan (semi-)formele en informele gesprekken over onderwerpen van praktische, sociale en beroepsmatige aard. Kan in een discussie een mening geven en die met argumenten onderbouwen.	Kan duidelijke, gedetailleerde tekst schrijven over een breed scala van onderwerpen in het dagelijks leven, in het beroepsleven en in opleidingen.
C1	Kan uitgebreide betogen over abstracte en complexe onderwerpen volgen, ook buiten het eigen interesse- of vakgebied. Begrijpt veel idioom en spreektaaluitdrukkingen.	Kan tot in detail lange, complexe teksten begrijpen, waaronder specialistische artikelen en lange technische instructies op het eigen vakterrein of bedoeld voor de geïnteresseerde leek, mits moeilijke passages herlezen kunnen worden.	Kan gedetailleerde en precieze beschrijvingen geven van en formele presentaties houden over complexe onderwerpen.	Kan zich vloeiend en spontaan uitdrukken. Kan de taal flexibel en effectief gebruiken voor sociale en voor professionele doeleinden.	Kan duidelijke, goed-gestructureerde teksten over complexe onderwerpen in werk, opleiding en privé-leven adequaat en accuraat schrijven.

BIJLAGE 4 'PLANNING INTERVIEWS'

Maandag 19 december 2016

Naam:	Soort traject	Tijd	Ruimte
Cliënt 1	Lopende traject	09.30 – 10.30	Werkplek 4
Cliënt 2	Beëindigde traject	12.30 – 13.30	Educatie ruimte

Dinsdag 20 december 2016

Naam:	Soort traject	Tijd	Ruimte
Cliënt 3	Beëindigde traject	14.00 – 15.00	Educatie ruimte

Woensdag 21 december 2016

Naam:	Soort traject	Tijd	Ruimte
Cliënt 4	Lopende traject	10.00 – 11.00	Educatie ruimte

Donderdag 22 december 2016

Naam:	Soort traject:	Tijd:	Ruimte:
Cliënt 5	Beëindigde traject	14.00 uur	Spreekkamer 5
Cliënt 6	Lopende traject	10.30 – 11.30	Nazarethstraat 76
Cliënt 7	Lopende traject	11.30 – 12.30	Nazarethstraat 76

Donderdag 5 januari 2017

Naam:	Tijd:	Ruimte:
Arbeidscoach 1	11.00	Afdeling
Arbeidscoach 2	12.30	Afdeling

BIJLAGE 5 'HALF-GESTRUCTUREERDE INTERVIEWS MET (OUD) CLIËNTEN

Het doel van het onderzoek is om te kijken waar jij behoefte aan hebt in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
- Wat vind je moeilijk?
- Waar gaat het goed?

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
- Op welke gebieden gaat het goed?
- Waar gaan het niet zo goed?
- Hoe ga je daar mee om?
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
(De cliënt versterken op het gebied van de eigen drijfveren en situatie)
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
(uitgaan van het positieve)
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
(De eigenschap en de zeggenschap over ondersteuning en hulp zoveel mogelijk bij de cliënt laten/leggen)

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf? (schaal 0 t/m 10)
- Wat kun je goed?
- Wat kun je minder goed?
- Waar ben je trots op?

Netwerken

Van wie ontvangt je:

- Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)
- Materiële steun (financiële hulp)
- Emotionele steun? (in moeilijke tijden)
- Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)
- Gezelligheid?
- Van wie nog meer?
- Waarom?
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
- Wie geeft welke steun of welke steun geef jij?
- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaar(de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
(deze vraag is niet mogelijk om te stellen bij lopende trajecten)
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
 - Je gedachten veranderen? (RET model): van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten

- Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP coachmodel): wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
- Welke baan het beste bij je past? (loopbaancoach): Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
- Kijken waar je kracht ligt, talenten en passies (personal coach)
- Het doel? (GROW-model): Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.

Afsluiten door de cliënt te bedanken voor zijn tijd en wellicht zijn er nog andere bijzonderheden om op te nemen in het interview.

Spelmethodiek van de Begeleidingsvormen



Je gedachten veranderen?

Van negatieve gedachten naar positieve gedachten.



Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken?

Wat je huidige situatie is;
Wat je wil bereiken;
Wat en/of wie je tegenhoudt;
Wat en wie je nodig hebt om je doel te bereiken.



Welke baan het beste bij je past?

Hoe je je loopbaan kunt versterken;
Werken naar een vast doel.



Jij als persoon

Kijken waar je kracht ligt, je talenten en passies.



Het doel!

Wat je wil bereiken;
Wat de huidige situaties is;
Welke mogelijkheden je hebt;
En wat je daarvoor moet doen.

BIJLAGE 6 'INTERVIEWVVRAGEN ARBEIDSCOACHES'

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier het beste in kan begeleiden. En om de cliënten te begeleiden, is het van belang om te weten welke coachvormen de arbeidscoaches toepassen. Het interview duurt ongeveer 10 minuten. Laten we beginnen.

Begeleidingsvormen

- Welke coaching vormen pas je toe?
- Wanneer gebruik je deze vorm?
- Waarom pas je deze toe? Of juist niet?
- Wil je verder nog iets kwijt m.b.t. de begeleiding?

Bedankt voor je tijd.

BIJLAGE 7 'TRANSCRIPTIES CLIËNTEN'

Transcriptie cliënt 1

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Ik heb a.s. woensdag examen op B2 niveau. Dit doe ik bij Delken & Boot".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Ik houd van de taal en om te leren en ik vind alle talen mooi eigenlijk, omdat het een uitdaging is om een nieuwe taal te leren en te kunnen uiten. En ik krijg weer een nieuwe persoonlijkheid".
- Tegen welke problemen loop je aan?
"Geen problemen. In het begin was het een klein beetje moeilijk om te praten, maar met vrijwilligerswerk en oefeningen heb ik dat geoefend. En ik denk dat het goed gaat. In het begin was het moeilijk om te praten".
- Wat is moeilijk?
"Nee, eigenlijk niet. Alleen de dialecten".
- Wat gaat goed?
"Luisteren en lezen gaat goed. De passievere vaardigheden gaan makkelijker, dan schrijven en spreken. Met luisteren en lezen krijg ik het Nederlands in de goede vorm, ik hoef niet veel over de vorm en woordvolgorde te denken, het zijn al goede zinnen. Ik moet alleen aan de betekenis denken".

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Ik word blij van om mijn taalkennis te kunnen gebruiken. Hier ben ik tolk geworden en ik vind het zo leuk, omdat ik wil komen en niet omdat ik moet".
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Om tolk te kunnen zijn voor Vluchtelingenwerk en om de kans te krijgen om mensen te kunnen helpen".
- Waar gaan het niet zo goed?
"Misschien mijn zelfvertrouwen, omdat ik daar problemen mee heb. Ik pieker veel".
Ik neem niet genoeg met wat ik gedaan heb. Ik weet dat ik meer kan bereiken en dat ik meer dingen kan doen. Bijvoorbeeld een betaald baan vinden die bij mij past. Ik kan mijn problemen niet los laten. Alles neemt tijd dat weet ik maar ik pieker toch in de tussentijd".
- Hoe ga je daar mee om?
"Ik doe wat ik kan in het moment".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Ik wil graag leraar Spaans worden, omdat ik 10 jaar geleden Spaans heb geleerd en ik vind het zo mooi en zo prachtig. Ik vind nu dat het één ding is waar ik van houd en ik wil van mijn hobby een baan maken".
- Wat kun je zelf?
"Ik moet gaan studeren. Ik moet mijn Nederlandse taal en Spaanse taal verbeteren. En mijn leven organiseren".

- Wat zou je willen bereiken met hulp?
"Hierin misschien kan het UAF mij helpen om de studieregels te kunnen volgen en aanvragen te kunnen maken. UAF is een stichting voor hoogopgeleide vluchtelingen die ze helpt met het aanvragen van een studiebeurs en ze helpt bij de studie".
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Ik ben leraar Spaans op een instituut en ik kan zelfstandig werken. En ik woon denk ik nog steeds in Tilburg".

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf?
"Als ik een cijfer aan mijzelf moet geven dan is het een zeven van de tien. Misschien omdat ik geen beslissingen kan nemen. Ik heb in het verleden verkeerde beslissingen genomen en ik durfde niet goeie beslissing te nemen. Ik heb iets anders gestudeerd en dat vond ik niet leuk en ik liet anderen beslissen. En dit kwam niet uit mijzelf. Ik heb nu de beslissing genomen om mijn passie te volgen en niet wat andere mensen verwachten. En dat was met behulp van mijn arbeidscoach. Tot het cijfer 10 zal ik komen als ik aan mijn studie mag beginnen".
- Wat kun je goed?
Als ik naar mijn CV kijk, ben ik trots op het deel van taalkennis.
- Wat kun je minder goed?
"Misschien mijzelf presenteren, mijzelf verkopen, omdat ik mijzelf wil "verkoop aan gebieden waar ik niet verkocht wil worden. Als ik een baan of iets vind die ik echt leuk vindt, dan kan ik mijzelf daarvoor verkopen. Dan ben ik mijzelf en ben ik geen toneel aan het spelen".
- Waar ben je trots op?
"Op mijn taalkennis".

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
 Sociale steun?
"Van mijn familie, vrienden en kennissen"
- Materiële steun?
"Nu van niemand. Vroeger kreeg ik van mijn ouders financiële hulp".
- Emotionele steun?
"Meestal van mijn broer".
- Praktische hulp?
"Ik heb geen hulp nodig"
- Gezelligheid?
"Ook met vrienden, kennissen en het voetballen"
- Van wie nog meer?
"Van mijn medecursisten, docenten ook en mijn arbeidscoach".
- Waarom?
Als ik iets te uiten heb, dan kan ik altijd bij hem terecht.
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
"Ik volg een cursus Spaans en ik heb een LinkedIn profiel gemaakt en door vrijwilligerswerk te gaan doen".
- Wie geeft welke steun bij het uitbreiden van je netwerk?:
"Ik heb (nog) geen steun".
- Welke steun geef jij?
"Jawel, aan sommige mensen van de Syrische gemeenschap omdat ik de taal ken en zij spreken geen Nederlands. Met dingen regelen, formuleren in te vullen en naar de huisarts/tandarts te gaan".

- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
“De grootste stap voor mij was om te durven en dat heb ik wel gedaan. Ik heb wel een beslissingen genomen en dat was met behulp van mijn arbeidscoach. Zonder hem zou ik dat niet durven eigenlijk”.
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?
“Voor nu niet denk ik, omdat ik wel een beslissing heb genomen voor mijn studie en dat neemt tijd. Het is niet zo dat ik vandaag een beslissing neem en het morgen is opgelost”.

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaar(de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
“Ja het was goed, en nog steeds heel goed. Ik kan bij hem alles uiten wat ik bij andere mensen niet kon. En hij heeft mij geholpen om vrijwilligerswerk te vinden en ik zei het vroeger en ik zal het nu nog een keer zeggen: hij geeft mij een duwtje in de rug”.
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
 - 1. Personal coach: kijken waar je kracht ligt, talenten en passies.
“Ik vind dit het belangrijkste punt die ik met mij arbeidscoach heb bereikt. Zie onderdeel zelfvertrouwen”.
 - 2. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Ik heb tijdens mijn begeleiding stage gelopen bij een bedrijf wat niet bij mij paste”.
 - 3. GROW-model: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
“Ik vind het goed om een doel te hebben en niet in het moment te leven. Ik vind dat je aan je toekomst moet denken”.
 - 4. RET-model: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
 - 5. NLP coachmodel: Wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
“Omdat ik hier wil kijken hoe ik dat wil bereiken”.

Bedankt voor je tijd!

Transcriptie cliënt 2

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

De Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Op A2 niveau".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Moeilijk, vooral schrijven. Gewoon Nederlands schrijven. Mijn moedertaal is Portugees en dan Nederlands schrijven is niet zo makkelijk".
- Wat is nog moeilijk?
"Uitschrijven en uitspreken vind ik moeilijk. Anderen corrigeren me vaak en dat vind ik fijn".
- Wat gaat goed?
"Ja, wat gaat goed. Sowieso luisteren en begrijp ik goed, als iemand met mij praat. Begrijpen gaat beter dan spreken en schrijven."

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Dat ik een dochter heb".
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Ja, dat ik gewoon bezig ben, met mijn stage enz.. Ik werk bij de voedselbank. Ik doe inpakken, administratie enz. In principe gaat het goed. Ik zoek betaald werk, maar ja."
- Waar gaan het niet zo goed?
"Met mijn gezondheid. Een paar jaar geleden ziek geworden, heb een ongeneselijke ziekte gekregen. Ik heb SLE: iets met de spieren. Daar slik ik medicijnen voor, dan heb ik minder pijn en om langer te leven. Ik heb SLE: iets met de spieren".
- Hoe ga je daar mee om?
"Ja., soms is het wel zwaar. Maar ja ik moet er gewoon mee leven. Ik ben nog jong, 30 jaar, en sommige dingen kun je daardoor niet doen".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Wat ik zou willen is doorknoken, studeren. Ook al word ik door mijn ziekte snel moe. En er zijn dagen dat ik het echt niet kan".
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Ja, met mijn leeftijd kan ik geen studie meer doen, want ik heb geen geld en ik krijg geen studiefinanciering. Ik zou willen dat de gemeente mij helpt voor een bijdrage of dat ik met hun hulp een studie kan gaan doen"
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Over 5 jaar woon ik misschien in Frankrijk. Mijn vriend woont daar en ik houd van de taal. Een eigen kantoor of een eigen bakkerij willen beginnen."

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf?
"Ik denk een 7, omdat ik niet perfect bent. Om mijzelf een 8 te geven dan wil ik graag dat ik ben afgestudeerd, een eigen bakkerij heb of hier in Nederland of in Frankrijk, een baan en goed verdien".
- Wat kun je goed
"Ja, ik kan goed luisteren, omdat ik altijd luister als vrienden problemen hebben. Dat vind ik wel belangrijk".

- Wat kun je minder goed?
"Dat zou ik niet weten".
- Waar ben je trots op?
"Ja, dat ik het gewoon goed doe met mijn dochter. Ik ben zelfstandig en ik doe mijn best".

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
Sociale steun? (mensen die bijv. liefde en steun geven)
"Vrienden".
- Materiële steun (financiële hulp)
"Sociale dienst he. Daar krijg ik uitkering van en daar leef ik mee".
- Emotionele steun? (bijv. mensen die je bijstaand in moeilijke tijden)
"Ook vrienden hè".
- Praktische hulp?
"Zelf".
- En gezelligheid?
"Met Vrienden en met mensen uit mijn kerk".
- Van wie nog meer?
"Ja, ik heb zo'n vrouw. Een soort stiefmoeder, die steunt mij ook".
- Waarom?
"Zij kent mij sinds ik zwanger was en zij is gewoon gebleven bij mij".
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
"Denk ik, ik weet niet. Ik denk soms ik zit gewoon goed. Ja steun bij mijn opleiding en hoe ik dat moet aanpakken. Alleen lukt niet altijd".
- Welke steun geeft u?
"Ik geef zelf niet echt steun".
- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
"Ja, iemand om begeleiding te geven. Die helpt bij het zoeken en wat bij mij past en wat ik moet doen. Vooral richting werk en studie".
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?
"Ik heb een tijdje geleden begeleiding gehad, maar dan hoorde ik: het is klaar, zoek het maar uit. Ik heb twee jaar het traject gevolgd en daarna werd ik gedumpt, maar het zou wel leuk zijn als ik hoor hoe het gaat en heb je iets gevonden. Maar ik heb geen baan en het traject is klaar, en dan is het doi. Ik wil graag dat ze mij helpen".

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaar(de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
"Ja, in principe is het wel goed. Ja die helpen jou bijvoorbeeld met cv schrijven of brieven schrijven. Of als ik stage heb dan lopen ze met mij mee".
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
 - 1. NLP coachmodel: Wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
"Soms weet je niet wat je wil doen en dat is soms wel moeilijk".
 - 2. GROW-model: Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
"Ik zei vaker dat ik in de bakkerij wilde werken, maar ik zie het ook niet zitten. Ik vind het wel leuk, maar dan moet ik heel vroeg beginnen en de kinderopvang is nog niet open. Maar dat iemand wel kan kijken wat bij mij past".

- 3. Personal coach: kijken waar je kracht ligt, talenten en passies.
“Ja, waarom? Kijk als ik een keer kan kijken wat mij past, dan kan ik kijken wat mij past”.
- 4. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Ja, soms weet je dat niet. Ik houd ervan om met mensen te werken en om te kletsen”. Ik word vaak gevraagd bij mensen wat ik wil en dat weet ik soms niet”.
- 5. RET-model: Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
“Omdat mijn gedachten niet zomaar veranderen. Ik weet gewoon wat ik wil”.

Nogmaals bedankt voor je tijd en je krijgt de uitwerking zo spoedig mogelijk.

Transcriptie cliënt 3

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen voor schooldoeleinden gebruikt. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

De Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Ik heb alles in B1 gehaald. In B2 alleen lezen".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Ja, het is een moeilijke taal, maar makkelijk om te leren. Vooral als je zin hebt om te leren".
- Wat vind je nog moeilijk?
"Spreken".
- Wat gaat goed?
"Lezen en luisteren en een beetje schrijven".

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Mijn eigen bedrijf. Ik ben nog bezig met school. Ik zit op de Rooiepannen en daar doe ik vormgeving en ontwerpen en dat gaat goed. Mijn eigen bedrijf ligt in de toekomst. Mijn voorbereiding nu is om dat later te krijgen, dat maakt mij blij."
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Alles is perfect. Alles is goed. Ik heb een goeie leven, ik studeer".
- Waar gaat het niet zo goed?
"In huis niet. Ik slaap in een kleine kamer met mij broertje".
- Hoe ga je daar mee om?
"Ik weet het niet. Ik probeer een huis te hebben of zoiets, maar dat duurt wel lang, omdat ik met mijn familie woon. Ik moet mijn ouders eerst helpen, dat moet ik van mijzelf. Ik wil ze niet alleen laten. Ik wil ze eerst helpen".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Ik wil eigenlijk doorstuderen, totdat alles perfect is. Mbo-Hbo. Ik wil niet alleen MBO doen, want als het gaat om MBO dan heb ik dat al gehaald. Eigenlijk heb ik dit al geleerd toen ik 13 jaar was van mijn vader, dus ik doe nu alles over. Alles is voor straks. Ik kan nu zelfs uitstromen naar MBO 4, maar dat wil ik niet. Ik wil alles stapje voor stapje doen. En als ik blijf niveau 2, dan 3 en 4, dat maakt niet uit voor mij. Ik wil uiteindelijk iets met ontwerpen doen en iets doen wat niemand kan. Iets wat ik in mijn land heb geleerd en dat wil ik niet vertellen, dat hoeft niemand te weten".
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Ik studeer zelf. Met hulp is er niets wat ik nog zou willen bereiken. Ik help mijn klasgenoten".
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Ja, ik hoop dat ik MBO 4 heb gehaald. In een bedrijf werk om mijn school te betalen en een huis. Misschien heb ik dan ook een vriendin. Ik denk dat ik over 3 á 4 jaar een eigen huis wil hebben en niet met mijn familie wil wonen. Ik heb ontwerpen gekozen, omdat je zelfstandig werkt en ik ben iemand die niet met mensen kan zitten. Ik woon dan woon in Tilburg of Den Bosch. In Den Bosch werk ik als ober, vandaar".

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf?
"Ik kan niet over mezelf praten. Ja gewoon goed, normaal. Ik vind dit een rare vraag. Ik geef mezelf een 6,5 -7. Ik ben geen 10, want ik ben niet perfect. Voor een 8 heb ik

hulp nodig om ander werk te vinden, omdat ik mijn werk niet leuk vind. En ik wil alleen wonen, maar school kan ik wel zelfstandig. Voor werk heb ik het geprobeerd, voor 3 á 4 bedrijven gesolliciteerd, maar niemand reageert. Misschien omdat ik tot 18.00 uur op school zit. Het werk vind ik leuk, de mensen zijn leuk, maar het is niet mijn werk. Het is dat ik iets nodig heb en ik doe omdat ik niets anders kan vinden”.

- Wat kun je goed?
“Solliciteren kan ik zelf goed. Ik heb alleen nog geen reacties gekregen. Ik moet nog kijken naar andere bedrijven om te kunnen solliciteren”.
- Wat kun je minder goed?
“Huis vinden om alleen te kunnen wonen, dat kan ik niet alleen en zonder hulp. Ik heb alles al geprobeerd, zoals facebook. Maar het lukt niet”.
- Waar ben je trots op?
“Ik ben trots op mijzelf. Je moet dit aan mijn vader vragen, maar ik doe mijn best en daarom ben ik trots op mijzelf”.

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)
“Tuurlijk familie”.
- Materiële steun (financiële hulp)
“Van niemand”.
- Emotionele steun? (in moeilijke tijden)
“Niemand, ik weet ook niet of ik hulp nodig heb. Ik zou wel graag van een vriend mij steun willen hebben, maar hij is in Syrië. Ik heb af en toe contact met hem. In Nederland heb ik niemand, ik heb veel vrienden voor chillen en uitgaan, maar niet voor dit”.
- Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)
“Ook familie”.
- Gezelligheid?
“Mensen op school”.
- Van wie nog meer?
“Niemand”.
- Hoe komt het?
“Want ik heb eigenlijk niemand hier. Ik heb niet zoveel contact met zoveel mensen. Ik heb er ook geen tijd voor eigenlijk. Ik woon samen met mijn broertje (12), mijn zus (21) en mijn vader en moeder, maar kan ik ook niet terecht (gebaart met handen over elkaar)”.
- Wie geeft welke steun of welke steun geef je?
“Ja, ik help wel, natuurlijk. Ik noem geen namen, maar bijvoorbeeld bij brieven of de taal. Ik heb een jongen geholpen met inschrijven van de Nederlandse taalcursus. Of familie die mijn telefoon mochten gebruiken, omdat ze geen internet hadden. Meegaan om spullen voor in huis te kopen, niemand ging mee en ik ging mee. Ik geef aan wat goed of slecht is. Of als iemand klaar is met vluchtelingenwerk en hij weet niet meer wat hij moet doen, dan help ik hem ook, zo iets”.
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
“Ja misschien wel. Ik weet niet, dat komt vanzelf. Ik vraag alleen aan iemand waarvan ik weet dat hij mij goed kan helpen”.
- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
“Ik weet niet. Ik weet niet hoe. Ik moet gewoon wachten op mijn huisje, werk, studie”.
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?
“Ja alleen maar, als jullie kunnen, ander werk vinden en een huis. Ik voel mijn niet meer lekker in mijn werk, want ik werk met Arabieren, in een Egyptische restaurant. Hij is ook een vriend van de familie, maar in het werk is hij anders en dat vind ik niet leuk. Ik voel druk”.

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaren (de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
- “Ja, was wel goed. Ze was altijd op tijd om te helpen. Ze heeft tijd voor mij en ze heeft ook geprobeerd om een huis voor mij te zoeken, maar was niet gelukt. Ik had een keer met iemand afgesproken met Arbeidsparticipatie, maar ik had toen examen en hij wilde contact met mij, maar ik kon niet en nam mijn telefoon niet op. Ik schaamde mij dat ik niets meer naar hem stuurde. Daarna wel contact gehad om mijn cv te sturen en daarna heb ik gestuurd om af te spreken, maar ik ben niet geweest. Hij kent iemand van zijn vrienden, hij heeft een eigen bedrijf ook ontwerper, maar ik had school. Dus heb ik het laten vallen”.*
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
- 1. RET model: van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
“Voordat je iets gaat beginnen vind ik dat je eerst moet kijken naar negatieve en positieve dingen. Bijvoorbeeld hoe je dingen positief kunt bekijken en hoe je welke kant moet inslaan en dat gebeurt ook met mij. Ik moet eerst voor en nadelen op een rijtje hebben”.
 - 2. GROW-model: wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
“Ik moet alles eerst bekijken, wat ik wil bereiken en wat staat er precies en dan naar wat ik wil doen. Hier wordt gekeken naar wat ik wil”.
 - 3. NLP coachmodel: wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
“Omdat ik na mijn doel wil ik kijken welke weg ik moet nemen”
 - 4. Loopbaancoach: hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Want als ik alles hier heb bereikt, dan kijken wat voor baan het best voor mij is. Wat wil ik en wat ik moet doen om dat te bereiken”.
 - 5. Personal coach: kijken waar je kracht ligt, talenten en passies
“En dan kijken waar mijn kracht ligt. Als ik iets niet goed heb voorbereid, heb ik geen kracht om iets te gaan doen. Ik moet eerst alles voorbereiden om de kracht te hebben om iets te doen. Ik zie mijn droom als een verplichting, dat moet van mij. Maar ik doe wel iets wat ik leuk vind, ik studeer.

Bedankt voor je tijd.

Transcriptie cliënt 4

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen voor schooldoeleinden gebruikt. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Mijn niveau nu is B1. Ik heb examen B1 gedaan, vorige week. Na 6 weken krijg ik de uitslag en ik hoop dat ik gelaagd ben. Ik doe mijn best voor B1. Ik volg nu ook een cursus op de Universiteit voor B1, dat vind ik heel belangrijk, want dan kan ik straks sterker doorgaan met B2. Op Universiteit is er een intensievere cursus van twee maanden, ze hebben een goede methode."
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Ik vind het moeilijk, maar ik studeer veel. Ik begrijp veel, maar ik kan nog niet zoveel zeggen. Ik wil daarom meer contact met Nederlanders"
- Wat is moeilijk?
"Spreken, omdat ik nog niet vaak genoeg praat". Ik zoek daarom ook geen werk waar ze dialect praten. Daarom werk ik nu op een basisschool waar ze Nederlands praten"
- Wat gaat goed?
"Lezen en luisteren ook. Ik ben lid van de bibliotheek. Ik leen veel boeken, NT2 boeken. Nederland als tweede taal"

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Ja, ik vind alles goed. Ik heb geen probleem. Ik heb drie kinderen, daar word ik gelukkig van en blij dat ik een vrouw heb. In mijn land is het heel slecht en hier is het beter"
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Ja, tot nu toe gaat het op alle gebieden goed"
- Waar gaan het niet zo goed?
"Nee, geen problemen. Alles gaat goed"
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"De taal. Ik wil de taal leren. Zonder taal kan ik niet werken. Ja ik wil misschien 1 jaar op Avans studeren, maar eerst moet ik B2 halen. Ik wil op de Avans een bachelor doen in Werktuigbouwkunde. Ik wil meer kennis en ervaring opdoen om in de toekomst als ingenieur te kunnen werken"
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Ik wil hulp, maar ik wil eerst hulp bij de taal. Ik moet meer de taal praten, na de taal wil ik verder studeren. Eerst wil ik de taal leren. Ik ben nu ook lid bij de UAF. Ik meer hulp om de taal te praten, want wil ik wel een taalcoach"
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Werken, misschien eigen bedrijf. In mijn land had ik een eigen bedrijf, in de bouw. Maar voor hier weet ik het nog niet, misschien in de techniek. Ik woon dan hier in Tilburg. Ik vind het een leuke stad"

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf?
"Ik ben tevreden. Ik geef mijzelf 8/9, omdat ik sommige dingen misschien nog nodig heb. Ik wil meer ervaring hebben op gebied van mijn werk. In Syrie werkte ik in de bouw en hier wil ik eerder in de techniek wil gaan werken. En daar moet ik dan nog meer van gaan leren, dan pas geef ik mijzelf een 9/10".
- Wat kun je goed?
"Ik ben goed in rekenen".
- Wat kun je minder goed?
"Dat vind ik een moeilijke vraag. Er is niets, volgens mij".
- Waar ben je trots op?
"Ik ben trots op de taal. Mijn vrienden hebben een A2 niveau. Volgens mij begrijp ik veel en daarom ben ik trots op mezelf".

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)
"Mijn familie en mijn vrouw".
- Materiële steun (financiële hulp)
"Mijn oom is Saudi-Arabië".
- Emotionele steun? (in moeilijke tijden)
"Mijn moeder".
- Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)
"Mijn vrienden".
- Gezelligheid?
"Met mijn gezin".
- Van wie nog meer?
"Alleen van vrienden en familie".
- Waarom?
"Weet ik niet, omdat ze mijn steun bieden. Wat meer heb ik nodig?"
- Wie geeft welke steun of welke steun geeft u?
"Ik krijg vooral steun. Ik geef geen steun, omdat ik vind dat ik dat nog niet kan op het moment. In de toekomst misschien. Ik zou het dan geven aan mijn vrienden of kinderen, dan kan ik informatie geven of misschien geld".
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
"Ik wil het niet uitbreiden, want hoe meer mensen hoe meer problemen. Maar voor de Nederlandse taal kan wel. Ik heb al veel contact op school, met mijn docent. Ik had les bij Delken & Boot en na 1,5 jaar heb ik nog steeds contact. Als ik een vraag heb kan ik dat aan ze vragen. Nu vraag ik bijvoorbeeld alleen voor de taal en voor mijn kinderen naar welke school ze het beste kunnen gaan".
- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
"Misschien in de toekomst als ik een eigen bedrijf wil beginnen, hoe ik dat kan doen".
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?
"Informatie over hoe ik een eigen bedrijf kan beginnen".

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaren(de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
"Ja, ik vind het goed. Ze doet wat ze kan voor mij en dat vind ik fijn. Ik ben tevreden".
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
 - 1. NLP coachmodel: Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? (NLP coachmodel): wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
"Dan is er meer aandacht voor mij".

- 2. GROW-model: Het doel? Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
“De eerste is beter dan deze, omdat de arbeidscoach gaat kijken wat de mogelijkheden zijn en wat ik daarvoor moet doen. Wat is mijn doel”.
- 3. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Ook omdat mijn arbeidscoach meer weet over Nederland en wat voor banen er beschikbaar zijn, want dat weet ik niet”.
- 4. RET model: Je gedachten veranderen? Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
“Ja, negatieve gedachten naar positieve gedachten. Als ik negatieve gedachten heb, dan kan ik aan mijn arbeidscoach vragen of dat goed of niet goed is”.
- 5. Personal coach: Kijken waar je kracht ligt, talenten en passies.
“Ik weet wat ik wil als persoon en ik ken mijn talenten”.

Bedankt voor je tijd.

Transcriptie cliënt 5

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen voor schooldoeleinden gebruikt. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Nou, ik zit in B2. Met B2- ben ik klaar. Er zijn twee delen. Ik ben klaar met het eerste deel en morgen heb ik de laatste les van de tweede deel. Nu ben ik bezig met tweede helft. Na de vakantie heb ik examen. Is ook op de Fontys. Ik ga elke maandag, woensdag en vrijdag naar school".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Voor nu is het beetje logisch, maar vroeger niet. Nu kan ik het verstaan en kan ik het begrijpen, maar vroeger was het een beetje lastig. Mijn tweede taal is Engels en mijn moedertaal is Arabisch natuurlijk, maar ik dacht dat Nederlands op Engels leek. Maar nu gaat het wel. Ik volg intensief cursussen, ik doe de ONA workshops en ik heb Nederlandse vrienden. Ik doe bijna alles in het Nederlands. Ik lees mind".
- Wat vind je moeilijk?
"Nederlands lezen is voor mij nog een beetje moeilijk, maar ik doe mijn best".

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Wat er komt, komt er. Het leven gaat door. Ik kan niet stoppen. Dus ik kan niet nerveus worden. Ik moet gewoon lachen en ik heb graag contact. Ook voor mijn werk met de patiënten, want ik vind dat ik altijd moet kunnen lachen. Ik moet lachen, ik kan niet eens boos zijn. Ik heb saaie mensen om me heen en dan vraag ik ze waarom ze niet lachen, dan krijg ik negatieve energie enz. en dan denk ik oh mijn god waarom heb ik hem gebeld. Als ik iets kook en het is lekker, dan ben ik blij. Als ik heb gesport en ik heb hard gesport dan ben ik blij. Als de les klaar is ben ik super blij. Ik voel mezelf vrij, goed, als ik klaar ben met hetgeen waar ik bezig ben geweest. Dan ga ik televisie kijken of ik bel vrienden om te zeggen dat het goed is gegaan".
- Waar gaan het niet zo goed?
"Ja, met de Nederlandse taal. Ik heb niet meer motivatie om te leren. Ik voel me iets minder dan vroeger, en wil daarom even op vakantie om rustig te worden en meer energie te krijgen. Het is leren wordt mij veel te veel ik dat ik door moet. Als ik klaar ben bij de Fontys, dan weet ik dat ik nog veel meer moet doen ook voor mijn werk".
- Hoe ga je daar mee om?
"Niks doen, ik doe er niets mee".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Ik meer succes hebben in mijn studie. Ik wil na mijn vakantie B2 afsluiten, dan heb ik succes en anders herkansing. Met de herkansing hoop ik het te halen. En ik wil ik zo snel mogelijk naar Babel gaan in Utrecht om een cursus te volgen. Ik wil zo snel mogelijk klaar zijn met de Fontys om die cursus te volgen. In het leven wil ik snel een baantje krijgen. Ik wil wel graag een beetje rust in mijn leven om ook voor rust te kunnen zorgen voor mijn familie. Ik leef per dag, want ik kijk niet naar morgen en dan moet je blij zijn".
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Als ik succes heb met mijn studie dan ben ik blij. Ik studeer altijd zelf, ik houd er niet van om in een groep te studeren, dan kan ik niet focussen. Als mijn motivatie hoog is, dan gaat alles goed en anders minder. Ik ben een complexe persoon. Ik ben blij met mijzelf en dat vind ik dan niet erg. Om meer rust te krijgen in mijn leven, dan moet ik

praten met sommige mensen. Soms blok ik sommige mensen, zodat ik meer rust krijg in mijn leven. Ik houd van vrienden en om contact te houden, maar soms moet ik sommige mensen niet spreken”.

- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
“Na vijf jaar heb ik mijn tandartspraktijk, een eigen praktijk, met eigen mensen. Ik vind Noord Brabant goed, aardige mensen en het is fijn. Ik vind het niet erg om hier te blijven in Tilburg. Brabant is fijn en is niet erg. Den Bosch vind ik niet fijn. Als ik een baantje heb buiten Brabant, dan moet ik dat volgen”.

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf?
“8,5, omdat ik niet perfect ben, dus niet 10. Ik doe nu nog niet wat ik wil. Ik ben in voortgang, dus 8,5. Ik heb nog meer energie nodig en meer tijd om mijn dingen te doen, mijn plan. Studie afmaken, bedrijfje, stage te doen. Ik heb tijd nodig”.
- Wat kun je goed?
“Misschien praten. Om mensen te helpen vind ik dat fijn, leuk. Om mensen blij te maken, ze te zien lachen. Daar word ik zelf ook blij van. Eerst was ik verlegen, niet meer. Misschien heeft het met Universiteit, omdat ik daar veel contact met mensen moest maken en positief en actief en heel blij zijn. Als ik dat deed dan kon ik meer punten krijgen. Toen ik in Irak woonde, had ik een groep van 6-7 jongens waarmee we dingen gingen doen, uitgaan. We gingen vrijdag uit en donderdagmiddag ook. We bleven samen om te praten, actief en lachen en spellen doen. Ik ben gewoon open met de mensen”.
- Wat kun je minder goed?
“Maar soms vind ik het niet fijn. Als iemand mij iets vraagt vind ik het moeilijk, om mee te zeggen, omdat ik altijd wil helpen”.
- Waar ben je trots op?
“Ik ben trots op mijzelf altijd. Wat ik doe vind ik fijn, wat ik doe. Ik heb veel aan mijzelf gewerkt, opleiding, sociaal zijn met de mensen, vrienden helpen. Ik ben blij met mijzelf, maar ik ben trots op wat ik heb gedaan”.

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)
“Kijk ik praat met mijn moeder maar niet over alles, anders ga ik dood. Een beetje met mijn moeder. Ik heb een vriend, hij woont in Bagdad. Ik kan vrijuit met hem praten en praten via videochat of we bellen. Hij staat echt dicht bij mij. En een meisje, ze woont in Irak, maar daar kan ik ook niet over alles praten. En een vriend hier van de sportschool. Hij woont ook dicht bij mij, maar ook niet voor alles. Hij is Palestijns”.
- Materiële steun (financiële hulp)
“Nou van de gemeente. Ik ben geaccepteerd bij de OAF. Ik krijg de opleiding, maar ik wil ook mijzelf helpen om de opleiding tandartsassistent te doen. Maar nu ben ik bezig met de Nederlandse taal nog”.
- Emotionele steun? (in moeilijke tijden)
“Ik ga eerst met mijzelf praten op de wc, dan misschien mijn moeder. Ik vraag naar haar mening, maar ik vraag ook vrienden voor ideeën als ik niet meer weet wat ik moet doen. Want misschien kan ik dit en dit doen en misschien is dat een goed idee en als het niet zo is dan kan ik zelf kijken”.
- Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)
“Mijn taalcoach kan ik vragen. Als ik het niet weet ga ik google of naar vrienden. Eerst google en anders taalcoach”.
- Gezelligheid?
“Als ik een vriend heel lang niet heb gezien, dan ben ik super blij en vind ik het

gezellig om hem te zien. Oude vrienden van lang geleden om samen te zijn, dan ben ik blij”.

→ Van wie nog meer?

“Niemand”.

→ Waarom?

“Mijn hoofd is beetje anders dan iedereen. Ik weet niet waarom, maar dat is zo. Vanwege mijn persoonlijkheid, vertrouw ik sommige mensen niet zo. Als ik een vraag heb, dan weet ik precies naar wie ik naartoe kan gaan. Ik kan niet iemand vragen over alle dingen”.

→ Wie geeft welke steun of welke steun geef jij?

“Ja, bijna aan alle vrienden. Een vriend van mij was gezakt voor zijn examen. Hij moet het nog een keer doen, herhalen. “Je hebt nu meer informatie, het word je niet te moeilijk, het is niet erg”.

→ Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?

“Misschien meer uitgaan. Misschien in het weekend om met vrienden iets te gaan eten en drinken, dat is gezellig. En misschien meer reizen. Misschien als ik werk of vrijwilligerswerk heb”.

→ Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?

“Ik begrijp sommige regels niet in Nederland. Ik wil geen boete krijgen die ik moet betalen. Dat is belangrijk voor mij om te weten. Ik wil weten wat ik niet mag doen”.

→ Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?

“Ik heb een heel goede geschiedenis hier en ik vind de mensen heel super aardig. Ik houd echt van hun. Ik ben blij met alle mensen bij Vluchtelingenwerk. Misschien helpen om werk te vinden, hulp en advies voor maken van brief als ik problemen krijg. Natuurlijk wil ik dan terug om advies te krijgen of oplossingen te krijgen”.

Begeleidingsvormen

→ Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:

- 1. NLP coachmodel: Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? Wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
“Ja, als je dieper gaat met je arbeidscoach en wat je eisen zijn, dan is dat belangrijk. Je moet dit en dat doen, met een plan. Bijvoorbeeld dat ik een cursus moet volgen en samen kijken. Dan is het goed en handig. Je hebt niets aan misschien dit misschien dat. Het is voor mij ja of nee”.
- 2. RET model: Je gedachten veranderen? (RET model): van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
“Ja dat vind ik belangrijk. Als ik denk zo en zo, kan iemand mijn gedachten veranderen hoe het wel klopt en moet. Als het staat hier en deze regels staat hier, dan kan ik dat begrijpen als het goed wordt uitgelegd”.
- 3. GROW model: Het doel? Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
“Ja, ik vind het fijn, het is als advies geven. Ik houd ervan als iemand mij advies geeft, want hij zorgt dan voor mij en dat is goed, dan kan ik een succesvol leven hebben. Advies geven vind ik goed”.
- 4. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Ja, baan is belangrijk. Als er gezegd word dat iets bij mij past voor nu, en dat ik dat kan volgen en vervolgens kan ik wat anders doen en dat vind ik fijn. En heb ik een duidelijk plan”.
- 5. Personal coach: Kijken waar je kracht ligt, talenten en passies
“Ja, het is niet zo belangrijk als iemand nog geen Nederlands praat. Dat is niet erg, maar dat is niet handig. Misschien eerst met stages beginnen en als het goed gaat en dan het werk doen. Dan word je later succesvol. Ik houd er niet

van als er naar de persoon wordt gekeken als hij is een buitenlander en hij snapt het niet, maar kijken naar wat hij kan. Werkervaring is handig”.

Bedankt voor je tijd!

Transcriptie cliënt 6

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"Ik heb A2 inburgering gehaald".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Ik vind de taal moeilijk, omdat ik het voor mij extra moeilijk vind omdat ik stotter".
- Wat is moeilijk?
"Omdat Nederlands een andere uitspraak heeft. Soms zeg ik wat ik wil maar is de uitspraak niet goed. Dat vind ik een beetje lastig".
- Wat gaat goed?
"Ik weet niet, maar schrijven kan. Lezen en schrijven vind ik niet helemaal goed maar voldoende".

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Over mijn leven. Wanneer ik mensen zie in het ziekenhuis of als ik aan mensen denk die zijn overleden, dan ben ik blij met mijn leven. Soms ken ik ze en soms onbekend".
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Ik denk alles. Omgang met mensen, eigenlijk alles".
- Waar gaan het niet zo goed?
"Nee, alles gaat goed. Ik moet altijd positief wil blijven, vind ik. Ik weet niet waarom".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Verder gaan met mijn opleiding, om hogerop te komen. Dat vind ik belangrijk, maar nu is het een beetje lastig met mijn taalniveau. Maar als ik mijn diploma heb, kan ik daar werken waar ik denk dat het beste is voor mij".
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Op dit moment weet ik het niet. Nu kan ik het zelf".
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Misschien nog steeds studeren. Nu doe ik elektro-installatie niveau 1, later niveau 4 voor geluidsinstallatie. Ik kan dat goed programma's voor dat, ook in installaties en microfoon. Als ik het idee heb dat ik ervaring heb, dan haal ik mijn diploma. Ik woon dan nog steeds in Nederland en in Tilburg".

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf? (cijfer tussen de 1 & 10 benoemen)
"7, omdat ik zoveel werk heb om aan mijzelf te doen, vind ik. Niemand is perfect".
- Wat kun je goed?
"Geen idee".
- Wat kun je minder goed?
"Langer praten, omdat ik stotter. Ik zou graag langer willen zitten met mensen.
- Hoe ga je daar mee om?
"Rustig blijven.. ik heb hier verder geen antwoord op".
- Waar ben je trots op?
"Op dit moment niet. Ik heb nog steeds zo veel te doen, daarom".

Netwerken

- Van wie ontvangt je:
Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)
"Mensen uit Afrikaanse landen waarmee ik op zaterdag voetbal. Mensen uit de kerk en school".
- Materiële steun (financiële hulp)
"Studiefinanciering en ik heb een bijbaantje in een restaurant, afwassen, in het weekend".
- Emotionele steun? (in moeilijke tijden)
"Mijn moeder en mijzelf".
- Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)
"Als ik een brief heb die ik niet versta, dan maak ik een afspraak met mijn begeleider. Of ik maak een foto van de brief en stuur ik het. Op school, ik heb ook een begeleider op school, soms als ik een vraag voor een opdracht heb kan ik daar naar toe".
- Gezelligheid?
"Met mijzelf. Ook met de mensen van de kerk, soms ook met team van voetbal op zaterdag".
- Van wie nog meer?
"Nee".
- Wie geeft welke steun of welke steun geeft jij?
"Ja, maar ik weet niet wat voor steun".
- Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?
"Ja, maar ik heb ook probleem met maken van tijd. Ik heb school stage en soms als ik klaar ben met school, dan ben ik moe. En op zaterdag heb ik voetbal, soms werk ik, zondag kerk. Maar ik heb er geen problemen mee. Als ik de tijd zou hebben weet ik nog niet hoe ik dat moet doen, dat is mijn probleem".
- Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van je weg in Nederland?
"Ja, sorry ik heb niets in mijn hoofd".
- Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?
"Volgend jaar moet ik mijn paspoort aanvragen en daar heb ik hulp bij nodig. Nu ben ik alleen bezig met school en opleiding. Ik heb een maatje op school en die kan mij helpen. Voor nu is er niets voor arbeidsparticipatie".

Begeleidingsvormen

- Hoe ervaar(de) je de manier van werken met je arbeidscoach?
"Goed. Alles gaat goed. Ik niet één ding zeggen, alles gaat goed. Ze maakt altijd tijd voor mij".
- Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:
 - 1. RET model: Je gedachten veranderen? Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
"Ik denk dat het belangrijk is als je positieve gedachten hebt. Jezelf open te stellen om iets te leren en kijken naar anderen manier".
 - 2. Personal coach: Kijken waar je kracht ligt, talenten en passies
"Je moet kijken wat je talent is, voor wat voor werk en waar je passie voor hebt en de opleiding voor nodig is en of iets wel of niet lukt".
 - 3. GROW-model: Het doel Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
"Je moet zorgen dat je een oplossing hebt om een probleem op te kunnen lossen, als het moeilijk is. En je een idee hebt hoe je het kan bereiken. Als je werk hebt, heb je het altijd druk. Dus als het niet lukt op je plek om een oplossing te hebben over een situatie, dan wordt het moeilijk".
 - 4. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.

“Als je andere hebt gehad, dan is het belangrijk om dat uit te zoeken. Als je je diploma hebt, om te kunnen werken”.

- 5. NLP coachmodel: Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? Wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?

“Ja ik zet dat op laatste plek. Je begint met werken, stap voor stap. Je moet een weg volgen. Je kunt niet een soort werk doen, zoals eigen zaak hebben als je niet weet hoe”.

Bedankt voor je tijd.

Transcriptie cliënt 7

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen voor schooldoeleinden gebruikt. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier jullie het beste in kan begeleiden. Ik heb een aantal topics opgesteld en deze gaan we aan de hand van een aantal vragen beantwoorden. Het interview duurt ongeveer 30 minuten.

Nederlandse taal

- Op welk taalniveau zit je nu?
"B1".
- Hoe vind je de Nederlandse taal?
"Ik vind het moeilijk. De grammatica, schrijven en spreken, ik vergeet sommige woorden. Soms durf ik niet Nederlands te praten, om iets fout te zeggen".
- Wat is moeilijk?
"Er zijn veel woorden met dezelfde betekenis. Dat is moeilijk. Je hoort één woord en dat heeft dezelfde betekenis".
- Wat gaat goed?
"Luisteren, ik kan het begrijpen. Ik vind het makkelijk om te luisteren".

Zelfredzaamheid

- Waar word je blij van?
"Ik ben niet verdrietig en niet blij, maar gewoon normaal. Het is veilig. Ik doe mijn best om mijn doel te bereiken, daar word ik blij van".
- Op welke gebieden gaat het goed?
"Mijn familie en ik heb vriendinnen ja. Verder weet ik het niet".
- Waar gaan het niet zo goed?
"Soms voel ik mij saai. Alle vriendinnen studeren en werken, en ik doe niets. Anderen doen dingen, en ik blijf thuis. Ik wil werk vinden. Als ik naar Randstad en tempoteam ga, zeggen ze dat ik B1 taalniveau nodig heb om te werken. Daarna kan ik iets doen".
- Hoe ga je daar mee om?
"Nu ben ik gestopt met zoeken naar werk en focus ik me op de Nederlandse taal. Ik doe nu eerst alles stap voor stap".
- Wat wil je nog of graag weer kunnen doen?
"Nu is mijn doel werk te vinden en tegelijkertijd studeren. Tijd is goud en elke dag blijf ik thuis en dat vind ik niet leuk. Ik wil iets doen".
- Wat kun je zelf en wat zou je willen bereiken met hulp?
"Ik moet mijn best doen om Nederlands te leren. Als dat kan zou ik graag hulp willen hebben. Ik heb een taalcoach, maar voor maar 1 uur per week. Ik wil meer hulp. Bijvoorbeeld, de bus is duur. Als ik werk of afspraak heb, heb ik geld nodig. En ik heb geen fiets. Misschien dat de gemeente me kan helpen, maar ik weet niet hoe".
- Als ik je over 5 jaar tegen kom. Wat doen je dan en waar woon je?
"Als ik een diploma heb en werk vind, een auto heb. Alles komt goed, maar stapje voor stapje. Dan hoop ik al mijn doelen bereikt te hebben. Mijn Nederlandse taal verbeteren, stage te lopen, veel ervaring op te doen. Sociaal netwerk ook, werk te vinden en opleiding te volgen. Nu ben ik 21, misschien ben ik dan getrouwd en dan woon ik in Tilburg".

Zelfvertrouwen

- Hoe tevreden ben je over jezelf? (cijfer tussen de 1 & 10 benoemen)
"Ik ben heel tevreden. Ik weet wat ik doe en wat ik wil. Als ik iets niet leuk vind dan zeg ik nee. Ik vind het moeilijk om een cijfer te geven, een 8. Niemand is perfect. Ik ben niet comfortabel met een 9, omdat ik zelfvertrouwen heb, ik ken mijn beslissingen".

en ik geef niet op. Om een 9 te hebben wil ik meer flexibel zijn. Ik vind het altijd moeilijk om mijzelf een cijfer te geven. Ik wil alles bereiken wat ik wil”.

→ Wat kun je goed?

“Ik vind het goed om door te gaan. Gisteren is geweest en je moet ervan leren. Je moet altijd doorgaan en proberen er het beste uit te halen”.

→ Wat kun je minder goed?

“Ja soms gebeuren er dingen die niet gepland zijn, en dan ben ik teleurgesteld. Het leven gaat door. Zolang je ademt moet je proberen door te gaan, ook als is het moeilijk. Soms maakt het niet uit hoe sterk je bent en dan ga je van binnen eigenlijk dood. Soms voelt huilen echt goed. Mijn moeder en mijn vriendinnen vinden mij sterk en van binnen ga ik kapot en kan ik het niet altijd zeggen”.

→ Waar ben je trots op?

“Ik ben trots omdat ik niet snel opgeef. Ik doe mijn best om positief te zijn en als iets niet goed gaat in leven of ongepland, denk ik altijd dat het morgen beter zal gaan, ik blijf doorgaan”.

Netwerken

→ Van wie ontvangt je:

Sociale steun? (mensen die je liefde en steun geven)

“Veel vriendinnen en mijn familie”.

→ Materiële steun (financiële hulp)

“Mijn vader en mijn moeder.”

→ Emotionele steun? (in moeilijke tijden)

“Mijn beste vriendin en ik voel mij comfortabel om te bidden naar Allah. Het geeft mij kracht”.

→ Praktische hulp? (boodschappen, opvoeding kind, communiceren met anderen)

“Mijn moeder helpt mij. Zij is hier bijna 10 jaar en zij weet bijna alles”.

→ Gezelligheid?

“Mijn twee jongste broers, ik ga wel eens met hun naar de bioscoop. Mijn vriendinnen. Ze wonen verspreid in de wereld. Sommige wonen in Amerika en Somalië. Wij studeerden samen, groeiden samen op en na de studie is iedereen ergens anders gaan wonen. Eén vriendin woont in Rotterdam en zij werkt en studeert en wij hebben elkaar nog niet gezien. Ik hoop daarom dat morgen altijd beter is. Ik houd ervan om meer vrienden te hebben.”

→ Van wie nog meer?

“Mijn taalcoach. Zij is een oudere vrouw, zij helpt mij met alles.”

→ Waarom?

“Bijvoorbeeld op 26 januari is een open-dag op het ROC voor verpleegkundige en zij gaat dan met mij mee”.

→ Wie geeft welke steun of welke steun geeft u?

“Ja graag. Nu niet, omdat niemand mijn hulp nodig heeft maar als ik zie dat iemand hulp nodig heeft. Ik ging gisteren boodschappen en ik zag een vrouw die het zwaar had en ik ben met haar mee naar huis gelopen. Als ik zie dat iemand hulp nodig heeft, dan help ik natuurlijk”.

→ Hoe denk je je netwerk te gaan uitbreiden?

“Ik zou graag meer contact willen hebben. Voor nu is Nederlandse taal verbeteren een druk voor mij. Ik weet nu niet hoe ik mijn netwerk kan uitbreiden”.

→ Wat voor ondersteuning heb je nog nodig bij het vinden van uw weg in Nederland?

“Ik wil zoals ik al eerder zei, een groter netwerk, meer contact met mensen. Dat is een oefening, om de taal te spreken en stage lopen, dus ja.. mensen helpen jou”.

→ Wat kan vluchtelingenwerk volgens jou hierin betekenen?

“Dat weet ik niet, maar jullie zijn erg aardig. Het is mijn eerste keer hier en jullie hebben een open hart en luisteren. Jullie zijn anders. Dank je wel!”

Begeleidingsvormen

→ Wat vind jij belangrijker bij de begeleiding:

- 1. RET model: Je gedachten veranderen? Van negatieve gedachten naar effectieve (positieve) gedachten
“Veranderen jouw gedachten. Ja, mensen helpen jou, omdat ze meer ervaring hebben. Dus ze kunnen je vertellen hoe je dingen moet doen. Ik heb zoveel idee en misschien kan het niet. Ik voel mij comfortabel om mijzelf te geven, zodat ze kunnen vertellen wat ik wel en niet moet doen”.
- 2. NLP coachmodel: Welke weg je moet nemen om je doel te bereiken? Wat de huidige situatie is, wat je wil bereiken, wat en/of wie je tegen houdt, wat/en wie je nodig hebt?
“Omdat ze me advies geven ja. Dat en dat doen en daarna die weg kiezen, daar hebben ze meer ervaring mee”.
- 3. Personal coach: Kijken waar je kracht ligt, talenten en passies
“Wie jij bent is belangrijk. Het is altijd belangrijk om te kijken wie je eigenlijk echt bent. Wat is je verbeterpunt en wat is je kwaliteit en dat vind ik leuk. En dat vind ik belangrijk om te weten”.
- 4. Loopbaancoach: Welke baan het beste bij je past? Hoe je je loopbaan kunt versterken en kunt werken naar een vast doel.
“Het is belangrijk om te weten welke baan het beste bij je past”.
- 5. GROW-model: Het doel? Wat je wil bereiken, wat de huidige situatie is, welke mogelijkheden je hebt en wat je concreet gaat doen.
“En daarna heb ik andere doelen die ik wil bereiken. Als je een baan hebt dat het dan een hobby wordt ofzo”.

Bedankt voor je tijd.

BIJLAGE 8 'TRANSCRIPTIES ARBEIDSCOACHES

Transcriptie arbeidscoach 1

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier het beste in kan begeleiden. En om de cliënten te begeleiden, is het van belang om te weten welke coachvormen de arbeidscoaches toepassen. Het interview duurt ongeveer 10 minuten. Laten we beginnen.

Begeleidingsvormen

→ Welke coachingsvormen pas je toe?

"Ik durf zo niet te zeggen wel vorm het precies is, maar als ik een cliënt voor mij heb dan probeer ik eerst altijd zijn huidige situatie zo goed mogelijk in beeld te krijgen. Dus de situatie zo breed mogelijk bespreken, wanneer ik en de cliënt er beiden over eens zijn dat we elkaar goed begrijpen waar de cliënt zich in bevindt, dan pas kijk ik verder naar zijn eventueel wensen, mogelijkheden en kansen voor zijn verdere loopbaan. En vandaaruit werken we samen we weer stap voor stap verder even kort samengevat. Echt gericht op arbeidscoaching".

→ Wanneer gebruik je deze vorm?

"Deze vorm pas ik iedere keer bij elke cliënt toe, is omdat ik het belangrijk vindt om te beginnen met de huidige situatie van de cliënt en pas daaruit verder concrete en heldere stappen uit te kunnen halen. Ik zou bijvoorbeeld niet snel meteen op zoek gaan naar een betaalde baan of werk, zonder dat de huidige situatie in beeld is gebracht. Vandaar dat ik het op die manier aanpak".

→ Waarom pas je deze toe? Of juist niet?

"Ik vind het belangrijk om eerst de huidige situatie in beeld te hebben, dat vind ik echt de basis. Het komt later pas ter sprake om te kijken waar de cliënten behoeften aan hebben. Wanneer ik denk genoeg te kennis hebben om over bijvoorbeeld de persoonlijke sfeer te praten, dan doe ik dat en anders verwijs ik hem door naar één van mijn collega's".

→ Wil je verder nog iets kwijt m.b.t. begeleiding?

"Wat ik tijdens eerder vragen liet weten, vind ik het belangrijk om naar de huidige situatie te kijken om verdere stappen te kunnen nemen om niet in situaties te komen dat je op een later moment erachter komt dat je elkaar verkeerd hebt begrepen, waardoor de begeleiding eigenlijk stug loopt. In principe zeg maar miscommunicatie wat niet zou moeten".

Bedankt voor je tijd.

Transcriptie arbeidscoach 2

Fijn dat je bent gekomen en tijd voor mij vrij hebt kunnen maken. Het gesprek wordt opgenomen en wordt alleen gebruikt voor schooldoeleinden. Het doel van het onderzoek is om te kijken waar cliënten behoeften aan hebben in het nazorgtraject en hoe SNV BC hier het beste in kan begeleiden. En om de cliënten te begeleiden, is het van belang om te weten welke coachvormen de arbeidscoaches toepassen. Het interview duurt ongeveer 10 minuten. Laten we beginnen.

Begeleidingsvormen

- Welke coaching vormen pas je toe?
“Toen ik hier net bij SNV stage kwam lopen m.b.t. tot cliëntbegeleiding is mij tijdens de basiscursus uitgelegd dat wij het plan van aanpak dienen te hanteren. Het plan van aanpak houdt je de voortgang bij van de taal, opleidingen, werkervaringen en eventueel anderen ervaringen. Dan kijk je eigenlijk naar de stand van zaken: waar wil je naartoe en welke acties moet je daarvoor verrichten”.
- Wanneer gebruik je deze vorm?
“Als ik één op één op de cliënten ga begeleiden”.
- Waarom pas je deze toe? Of juist niet?
“Ik heb mij daaraan vastgehouden omdat SNV dat van ons vraagt. Verder heb ik wel gekeken naar de GROW methode en het NLP coachingsmodel, alleen heb ik gemerkt dat één bepaalde coachingsmethode niet één op één in zijn volledigheid toepasbaar is. Dus als ik bijvoorbeeld naar het plan van aanpak kijk, ja daar houd je zeg maar de stand van zaken bij, maar om één methode helemaal in zijn volledigheid toe te passen is bij deze doelgroep lastig. Het is namelijk zo, deze mensen zijn maar net in Nederland komen wonen en die hebben weinig ervaring en ze zijn nog weinig geïntegreerd in deze cultuur om het model er helemaal op toe te kunnen passen. Maar je kunt wel bepaalde onderdelen van de methodes toepassen. Bijvoorbeeld bij de GROW methode kan je als je merkt dat iemand heel moeilijk actief gemaakt kan worden of gedemotiveerd is, dan kan je bijvoorbeeld de wondervraag stellen. Stel dat ja, alles in alles in orde zou zijn, je spreekt de taal en de weg ligt helemaal open voor je, je kan elke mogelijkheid die je maar hebt aangrijpen, dat soort stukjes uit methoden uit methoden kun je dan wel gebruiken bij deze doelgroep. Met die vragen kun je dan toch een beeld krijgen van hoe motiverend die persoon is en wat die echt wil. Dat is wel heel belangrijk om te achterhalen in een begeleidingstraject”.
- Wil je verder nog iets kwijt m.b.t. begeleiding?
“Nee eigenlijk niet”.

Bedankt voor je tijd.

BIJLAGE 9 'CODEBOEK'

DE NEDERLANDSE TAAL

	Huidige taalniveau	Ervaringen met de taal	
		+	-
	A2 niveau (3)	Houden van de taal	Moeilijk om te praten (2)
	B1 niveau (3)	Vinden alle talen mooi	Schrijven is moeilijk (1)
	B2 niveau	Een uitdaging	Bang om iets fout te zeggen (1)
		Krijgen een nieuwe persoonlijkheid	Veel woorden, dezelfde betekenis
		Geen problemen mee	De dialect is moeilijk
		Luisteren en lezen gaat goed	

ZELFVERTROUWEN

Persoonlijke tevredenheid		Behoeften	Vaardigheden		Trots zijn op
+	-		+	-	
7 (4)	Geen beslissing kunnen/durven nemen	Opleiding starten (2)	Taalkennis	Geen inzicht op (2)	Taalkennis (2)
8 (2)		Afgestudeerd zijn	Luisteren	Overtuigingskracht	Zichzelf (2)
		Zelfstandig ondernemer	Solliciteren	Woning zoeken	Zelfstandig zijn
		Ander werk vinden	Geen inzicht op	Langer praten	Familie
		Doelen bereiken	Doorzettingsvermogen	Omgaan met teleurstellingen	Doorzettingsvermogen
		Flexibel zijn			

ZELFREDZAAMHEID

Waar ze (niet) gelukkig van worden	Omgang met tegenslagen	Zelfredzaam in	Behoeften	Toekomstvisie	
+	-				
Bezig zijn met stage, studie of werk (5)	De motivatie om te leren (2)	Mee leren leven	Studeren (4)	Het hebben van een taalcoach (2)	Werken (6)
Familie (4)	De Nederlandse taal	Focus op inburgering	Omgang met mensen	Financiering betreft OV	Zelfstandig ondernemer (5)
Doelen te bereiken (2)	Ongezond zijn	Niets mee doen	Alles	Praten met mensen om rust te krijgen	Doorstuderen (5)
Het leven (2)		Doen wat ze kunnen		Leven organiseren	Relatie hebben (2)
Mensen helpen en het hebben van contacten (2)	Laag zelfvertrouwen	Het niet weten		(Nog) geen hulp nodig	Stage lopen
Vrienden	Druk van studie	Door positief te blijven		Bijdrage/hulp om te kunnen studeren	Verbetering Nederlandse taal
Koken	Niets kunnen doen				Doelen bereikt hebben
Sporten				Relatie hebben (1)	Opbouwen sociaal netwerk
Einde inburgering					
Op vakantie gaan					Woonachtig in:
Taalkennis toepassen					
					Tilburg (6)
					Den Bosch
					Frankrijk

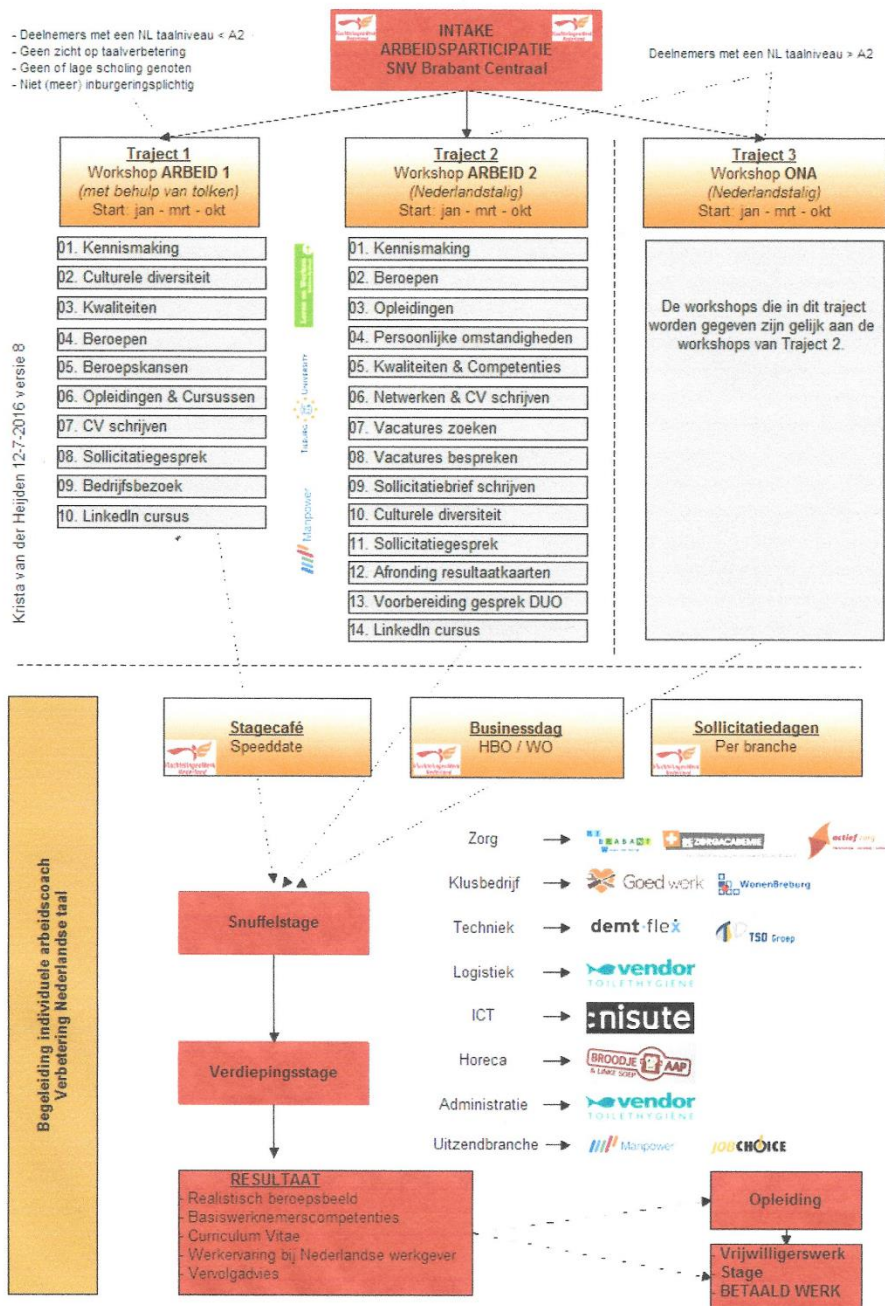
NETWERKEN

Sociale steun	Materiele steun	Emotionele steun	Praktische hulp	Gezelligheid	Overige steun
<i>Familie (4)</i>	<i>Niemand (2)</i>	<i>Vrienden (3)</i>	<i>Familie (2)</i>	<i>Vrienden (4)</i>	<i>Niemand (2)</i>
<i>Vrienden (4)</i>	<i>Uitkeringsinstantie (2)</i>	<i>Moeder (3)</i>	<i>Vrienden (2)</i>	<i>Voetbalclub (2)</i>	<i>Docenten</i>
<i>Kennissen</i>	<i>Familie (2)</i>	<i>Zichzelf (2)</i>	<i>Niemand</i>	<i>Kerkgemeenschap (2)</i>	<i>Arbeidscoach</i>
<i>Gezin</i>	<i>Studiefinanciering</i>	<i>Niemand</i>	<i>Zelf</i>	<i>Gezin (2)</i>	<i>Stiefmoeder</i>
<i>Moeder</i>		<i>Broer</i>	<i>Taalcoach</i>	<i>Studiegenoten</i>	<i>Medecursisten</i>
<i>Voetbalclub</i>		<i>Allah</i>	<i>Google</i>	<i>Kennissen</i>	<i>Taalcoach</i>
<i>Kerkgemeenschap</i>			<i>Arbeidscoach</i>	<i>Zichzelf</i>	<i>Medecursisten</i>
<i>Opleiding</i>			<i>Docent</i>		
Eigen initiatief m.b.t. netwerkuitbreiding	<i>Geen voorstelling van (4)</i>	Biedt steun aan	<i>Vrienden (2)</i>	Behoeften m.b.t. netwerkuitbreiding	<i>Werk (3)</i>
	<i>Vrijwilligerswerk doen (2)</i>		<i>Syrische gemeenschap</i>		<i>Plan van aanpak (3)</i>
	<i>Cursus volgen</i>		<i>Niemand</i>		<i>Geen</i>
	<i>LinkedIn profiel aanmaken</i>		<i>Biedt geen steun</i>		<i>Informereren over Wet en regelgeving</i>
	<i>Niet willen uitbreiden</i>		<i>Familie</i>		<i>Studie starten</i>
	<i>Uitgaan</i>		<i>Als er om wordt gevraagd</i>		<i>Het hebben van begeleiding</i>
	<i>Reizen</i>				<i>Woonruimte zoeken</i>
	<i>Werken</i>				<i>Contact blijven houden met SNV BC ná traject.</i>
					<i>Informereren over ondernemerschap</i>
					<i>Advies opstellen zakelijke brief</i>
					<i>Contact met mensen</i>
					<i>Taalverbetering</i>
					<i>Stage lopen</i>

BEGELEIDINGSVORMEN TOP 1 T/M 5

NLP coachmodel	RET model	GROW-model	Loopbaancoach	Personal coach
<i>Krijgen van advies (2)</i>	<i>Arbeidscoach kan vertellen welke ideeën realistisch zijn (4)</i>	<i>Goed om een doel voor ogen te hebben (2)</i>	<i>Belangrijk om te weten welke baan geschikt is (6)</i>	<i>Wie je bent is van belang (3)</i>
<i>Doelen achterhalen (2)</i>	<i>Voor- en nadelen op een rijtje hebben (2)</i>	<i>Kijken welke baan geschikt is bij de huidige situatie (2)</i>	<i>Arbeidscoach heeft meer kennis over NL arbeidsmarkt</i>	<i>Vorbereiding op droom (3)</i>
<i>Hoe doelen kunnen worden</i>	<i>Weten wat ze willen</i>	<i>Krijgen van advies (2)</i>	<i>Het hebben van een duidelijk plan</i>	<i>Achterhalen van de wens</i>
<i>Welke weg genomen moet worden ná het behalen van doelen</i>		<i>Wat de cliënt wil staat centraal</i>		<i>Cliënten weten wat ze willen</i>
<i>Stelt jezelf open</i>		<i>Toekomstgericht denken</i>		
<i>Meer aandacht voor de cliënt</i>		<i>Oplossingsgericht denken</i>		
<i>Meer diepgang</i>				
<i>Arbeidscoach heeft meer ervaring</i>				
Ervaringen met arbeidscoach	<i>(Heel) goed (5)</i>			
	<i>Maakt tijd (2)</i>			
	<i>Gaat mee naar stage</i>			
	<i>Altijd op tijd</i>			
	<i>Doen wat ze kunnen</i>			
	<i>Kan alles uiten</i>			
	<i>Hulp bij het schrijven van brieven</i>			

BIJLAGE 10 'DE DIENSTVERLENING VAN ARBEIDSPARTICIPATIE VAN SNV BC'



BIJLAGE 11 'DE DIENSTVERLENING VAN ARBEIDSPARTICIPATIE SNV BC SINDS JANUARI 2017'

